

**KUALITI KEHIDUPAN KERJA DI KALANGAN AHLI  
KESATUAN SEKERJA SYARIKAT TELEKOM  
MALAYSIA BERHAD ALOR SETAR KEDAH  
DARUL AMAN**

**MOHD NAZRI BIN ZAKARIA**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA 2001**

**KUALITI KEHIDUPAN KERJA DI KALANGAN AHLI  
KESATUAN SEKERJA SYARIKAT TELEKOM  
MALAYSIA BERHAD ALOR SETAR KEDAH  
DARUL AMAN**

**Kertas Projek Sarjana ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah  
Sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan  
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
Universiti Utara Malaysia**

**Oleh  
MOHD NAZRI BIN ZAKARIA**

**©MOHD NAZRI BIN ZAKARIA, 2001. Hakcipta Terpelihara**



Sekolah Siswazah  
(Graduate School)  
Universiti Utara Malaysia

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK**  
**(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(I, the undersigned, certify that)

**MOHD NAZRI BIN ZAKARIA**

---

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

---

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

KUALITI KEHIDUPAN KERJA DI KALANGAN AHLI KESATUAN SEKERJA SYARIKAT

---

TELEKOM MALAYSIA BERHAD, ALOR SETAR, KEDAH DARULAMAN

---

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,  
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory  
knowledge of the field is covered by the project paper)

Nama Penyelia

(Name of Supervisor)

: Prof.Madya Dr.Mohd Noor Mohd Shariff

---

Tandatangan

(Signature)

: \_\_\_\_\_

Tarikh

(Date)

: \_\_\_\_\_

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Kertas projek Sarjana ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program sarjana sains pengurusan Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan universiti mempamerkan sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek sarjana ini sama ada secara keseluruhan ataupun sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui :

Dekan  
Sekolah Siswazah  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM, Sintok  
Kedah Darul Aman.



## ABSTRAK

Perubahan persekitaran pemiagaan yang begitu drastik dalam menghadapi abad ke-21 telah mempengaruhi dan mengubah organisasi pekerjaan yang turut memberi kesan kepada kualiti kehidupan kerja pekerja. Tujuan kajian ini adalah untuk menentukan perhubungan yang wujud terhadap faktor-faktor kualiti kehidupan kerja kepada ahli kesatuan. Penggunaan teori motivasi dalam meneliti kualiti kehidupan kerja yang secara langsung berkaitan dengan produktiviti telah digunakan untuk menggambarkan kehendak ahli kesatuan sekerja. Teori-teori ini seperti Teori Keperluan Hirarki Maslow, Teori X dan Y, Teori *Hygiene* dan Teori keperluan Mc Clelland's. Di samping itu, pelaksanaan teori di dalam organisasi yang berbentuk Pengurusan Melalui Objektif, Program Pengiktirafan Pekerja, Program Penglibatan Pekerja dan Kitaran Kualiti dalam menentukan kualiti kehidupan kerja yang diperuntukkan oleh organisasi kepada ahli kesatuan. Ulasan terhadap karya kualiti kehidupan kerja didasarkan kepada 8 faktor yang diutarakan oleh Walton (1973). Pendekatan multidimensional Walton ini digunakan di dalam mengkaji kualiti kehidupan kerja yang meliputi kesemua aspek pekerjaan. Seramai 127 orang ahli kesatuan sekerja telah dipilih secara rawak sebagai sampel kajian yang meliputi pelbagai bahagian yang terdapat di Syarikat Telekom Malaysia Bhd Alor Star. Penganalisaian data dilakukan dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences Version 10.0 (SPSS)*. Analisa deskriptif dilakukan untuk melihat min, sisihan piawai, julat, frekuensi dan peratusan bagi aspek demografi dan keseluruhan faktor-faktor kualiti kehidupan kerja. Analisa statistik inferensi dilakukan untuk meneliti faktor-faktor kualiti kehidupan kerja seperti korelasi Pearson, faktor analisis dan regresi berganda. Keputusan daripada faktor analisis yang dibuat mendapati bahawa hanya 7 faktor yang berhubungan antara satu sama lain daripada 8 faktor yang dikaji. Namun begitu hanya 2 faktor yang dominan dalam menentukan kualiti kehidupan kerja kepada ahli kesatuan iaitu integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan dan peraturan dalam organisasi pekerjaan.

## ***ABSTRACT***

The objective of this study is to examine the relationship of the quality of work life factor to the union members. The drastic changes in business environment in the new millenium have influenced many organizations, which in turns change quality of work life of workers. Motivation theories such as **Maslow's** Hierarchical Needs Theory, Theory X and Y, Hygiene Theory and Mc Clelland Theory have been studied and applied in the efforts to understand workers' need. Management concepts such as Management by Objectives (MBO), Employee Recognition Programs, Employee Involvement Program and Quality Circle were also considered. The review of the quality of work life literature is based on Walton (1973) multidimensional 8 factors approach. Data were collected through questionnaire given to 127 randomly chosen member union workers of various departments at Syarikat Telekom Malaysia Bhd Alor Star Kedah. Statistical Package for Social Science Ver. 10.0 (SPSS) was used for data analysis. Descriptive analysis was done to obtain the mean, standard deviation, range, frequency and percentage for demographic and quality of work life factors. In order to examine the relationship, inferential statistics were applied to get the Pearson Correlation, Factor Analysis and Multiple Regression was used. The findings through the factor analysis, it is found that only 7 factors showed the relationship to one another and influenced to the union members. Only 2 factors were found dominant to the workers which is social integration in the work organization and rules in the work organization.

## **PENGHARGAAN**

Dengan Nama ALLAH Yang Amat Pengasih Lagi Maha Penyayang. Bersyukur saya kehadiran Illahi dan selawat serta salam buat Nabi Muhammad S.A.W., kerana dengan limpah kurniaNya saya telah dapat menyiapkan projek tesis ini.

Sepanjang menyiapkan projek ini, pelbagai pengalaman pahit dan manis telah saya perolehi. Di peringkat awalnya terdapat banyak kesukaran dan masalah yang dihadapi, tetapi dengan berkat kesabaran, ketabahan dan kerjasama daripada semua pihak, Alhamdulillah segala kesukaran yang timbul telah dapat saya harungi.

Saya mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih tidak terhingga kepada Prof. Madya. Dr. Mohd Noor Mohd Shariff selaku penyelia projek ini, yang telah memberi bimbingan dan nasihat serta tunjuk ajar dalam proses menyiapkan tesis ini.

Tidak lupa juga terima kasih kepada pensyarah-pensyarah yang telah mencurahkan bakti semasa saya menuntut di Universiti Utara Malaysia khususnya Prof Madya Dr Ibrahim Abd Hamid, Dekan Sekolah Siswazah yang mengambil berat terhadap masalah-masalah serta rakan-rakan seperjuangan sewaktu berada di sini.

Ucapan penghargaan dan terima kasih juga ditujukan kepada pihak yang memberikan kebenaran untuk menjalankan kajian, serta mereka yang memberikan bantuan di dalam mengagihkan dan mengumpul borang soal selidik iaitu Eksekutif Pemasaran Syarikat Telekom Malaysia Bhd, Alor Star En. Roslan Mohd Amin dan isteri (Kak Mah) serta ketua Kesatuan Sekerja dan mereka yang terlibat secara langsung dalam kajian ini di Telekom Alor Star.

Kepada keluarga tersayang khasnya buat AYAH dan MA serta kakak dan adik-adik di atas segala doa, nasihat, dorongan, pengorbanan dan jasa yang tidak ternilai tingginya sepanjang pengajian dalam membantu kejayaan. Kejayaan ini adalah kejayaan untuk semua.

Penghargaan terima kasih juga buat rakan seperjuangan Abg Jalil (DSP), Abg Zul, Abg Rahman, Abg Badrul, Abg Shafie dan Abg Yob serta Zairosni yang telah banyak membantu saya secara langsung atau tidak langsung dalam pengajian dan menyiapkan projek ini.

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terbabit dalam menyiapkan kajian ini sama ada secara langsung atau tidak langsung terutama kepada semua responden kajian ini. Tanpa maklum balas daripada mereka, projek ini pasti tidak akan dapat disempurnakan dengan jayanya.

Hanya ALLAH sahaja yang dapat membalas jasa baik dan budi kalian. Semoga usaha ini diberkati oleh ALLAH S.W.T dan mendapat manfaat kepada semua. InsyaAllah.

Wassalam

## KANDUNGAN

<b>PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK.....</b>	<b>i</b>
<b>KEBENARAN MENGGUNA.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGHARGAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KANDUNGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>SENARAI JADUAL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>SENARAI RAJAH.....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Kajian.....	1
1.2 Objektif Umum Kajian.....	7
1.2.1 Objektif Khusus.....	7
1.3 Pernyataan Masalah.....	7
1.4 Rasional Kajian/Penyelidikan.....	9
1.5 Kepentingan Kajian.....	11
1.5.1 Mewujudkan Perhubungan Harmoni Antara Pihak Majikan dan Kesatuan Sekerja.....	11

1.6 Batasan Kajian.....	13
1.7 Organisasi Kajian.....	14

## **BAB II : ULASAN KARYA (TEORI BERKAITAN DENGAN KUALITI KEHIDUPAN KERJA)**

2.1 Pengenalan.....	17
2.2 Kepentingan Teori Kualiti Kehidupan Kerja.....	19
2.2.1 Teori Keperluan Hirarki Maslow ( <i>Hierarchy of Needs Theory</i> ).....	20
2.2.2 Teori Hygiene ( <i>Hygiene Theory</i> ).....	21
2.2.3 Teori X dan Teori Y ( <i>Theory X and Y</i> ).....	23
2.2.4 Teori Keperluan McClelland's .....	24
2.3 Perlaksanaan Teori Kepada Pekerja Dalam Organisasi.....	26
2.3.1 Pengurusan Menerusi Objektif ( <i>Management By Objective</i> ).....	26
2.3.2 Program Pengiktirafan Pekerja ( <i>Employee Recognition Program</i> ).....	28
2.3.3 Program Penyertaan Pekerja ( <i>Employee Involvement Program</i> ).....	29
2.3.4 Kitaran Kualiti ( <i>Quality Circle</i> ).....	32
2.4 Kesimpulan.....	33

## **BAB III : ULASAN KARYA ( KUALITI KEHIDUPAN KERJA)**

3.1 Pengenalan.....	34
3.2 Latar Belakang Kualiti Kehidupan Kerja.....	35
3.3 Definisi Kualiti Kehidupan Kerja.....	36
3.4 Ciri-Ciri Kualiti Kehidupan Kerja.....	41
3.4.1 Pampasan yang adil dan mencukupi.....	42
3.4.2 Persekitaran kerja yang sihat dan selamat.....	43

3.4.3 Peluang menggunakan kemahiran dan memperkembangkan diri.....	44
3.4.4 Peluang untuk pertumbuhan yang berterusan dan jaminan kerja.....	45
3.4.5 Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan.....	47
3.4.6 Peraturan dalam organisasi pekerjaan.....	48
3.4.7 Pekerjaan dan ruang kehidupan secara keseluruhan.....	49
3.4.8 Tanggungjawab sosial dan organisasi.....	50
3.5 Pengamal-Pengamal Kualiti Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesatuan Sekerja.....	53
3.6 Faktor Demografi dengan Kualiti Kehidupan Kerja.....	58
3.7 Kesimpulan.....	60

#### **BAB IV : KERANGKA TEORI**

4.1 Pengenalan.....	62
4.2 Kerangka Konseptual .....	63
4.3 Pemboleh Ubah Utama Kajian.....	65
4.3.1 Pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi.....	65
4.3.2 Keadaan kerja yang sihat dan selamat.....	65
4.3.3 Peluang menggunakan kemahiran dan memperkembangkan keupayaan diri.....	66
4.3.4 Peluang untuk pertumbuhan yang berterusan dan jaminan kerja.....	66
4.3.5 Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan.....	66
4.3.6 Peraturan dalam organisasi pekerjaan.....	67
4.3.7 Pekerjaan dan ruang kehidupan secara keseluruhannya.....	67
4.3.8 Tanggungjawab sosial dan organisasi.....	68
4.4 Pentakrifan Operasi.....	68
4.4.1 Kualiti Kehidupan Kerja.....	68
4.4.2 Kesatuan Sekerja.....	69
4.4.3 Ahli Kesatuan Sekerja.....	69

4.4.4 Aspek Demografi.....	69
4.5 Kesimpulan.....	70

## **BAB V : METODOLOGI**

5.1 Pengenalan.....	71
5.2 Strategi Penyelidikan.....	72
5.2.1 Strategi Penyelidikan Lepas.....	72
5.2.2 Strategi Penyelidikan Sekarang.....	73
5.3 Sumber Data.....	74
5.3.1 Data Sekunder.....	74
5.3.2 Data Primer.....	75
5.4 Kerangka Persampelan.....	76
5.5 Reka Bentuk Borang Soal Selidik.....	76
5.6 Pembentukan Ukuran.....	78
5.7 Penganalisaian Data.....	79
5.8 Ujian Rintis ( <i>Pilot Test</i> ).....	79
5.9 Teknik Analisis Data.....	80
5.9.1 Statistik Deskriptif.....	80
5.9.2 Statistik Inteferensi.....	81
5.10 Kesimpulan.....	83



## **BAB VI : ANALISA DAN KEPUTUSAN**

6.1 Pengenalan.....	84
6.2 Analisa Frekuensi dan Peratusan Profile Sampel.....	85
6.3 Analisa Ujian Kebolehpercayaan (Cronbach Alpha) dan Kesahan Soalan Kualiti Kehidupan Kerja.....	93
6.4 Keputusan Analisa Min, Sisihan Piawai, Median dan Mod Faktor-Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	94
6.5 Keputusan Analisa Min, Sishan Piawai dan Frekuensi Bagi Faktor-Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	95
6.5.1 Pampasan yang adil dan mencukupi.....	96
6.5.2 Keadaan kerja yang sihat dan selamat.....	97
6.5.3 Peluang kemajuan kerja untuk masa hadapan dan jaminan kerja.....	98
6.5.4 Peluang untuk mengguna kemahiran dan membangun keupayaan diri.....	99
6.5.5 Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan.....	101
6.5.6 Peraturan dalam organisasi pekerjaan.....	102
6.5.7 Kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu keseluruhanya.....	103
6.5.8 Kualiti kehidupan kerja berkait dengan kepentingan sosial dan organisasi.....	104
6.6 Keputusan Analisa Korelasi Bagi Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	105
6.7 Keputusan Faktor Analisis Bagi Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	108
6.7.1 Analisa Mengukur Ketepatan Sampel Kaiser-Meyer-Olkin dan Ujian Bartlett's.....	108
6.7.2 Faktor Analisis Pembolehkan Kualiti Kehidupan Kerja ( <i>Varimax Rotation         Five Factor Solution</i> ).....	109
6.7.3 Faktor Analisis Pemboleh Ubah Kualiti Kehidupan Kerja ( <i>Varimax Rotation         Seven Factor Solution</i> ).....	112

6.8 Keputusan Analisa Regresi Berganda Kesan Pembolehubah Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	116
6.9 Kesimpulan.....	118

## **BAB VII : KESIMPULAN DAN CADANGAN**

7.1 Pengenalan.....	119
7.2 Signifikan Kajian.....	120
7.3 Kesimpulan Kajian.....	121
7.3.1 Pembolehubah Demografi.....	121
7.3.2 Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	124
7.3.3 Pengaruh Faktor Kualiti Kehidupan Kerja Terhadap Ahli Kesatuan Sekerja.....	127
7.3.4 Faktor-Faktor Kualiti Kehidupan Kerja Yang Dominan Kepada Ahli Kesatuan Sekerja.....	128
7.4 Faedah Kualiti Kehidupan Kerja.....	129
7.4.1 Faedah Kepada Kesatuan Sekerja.....	129
7.4.2 Faedah Kepada Pihak Pengurusan.....	130
7.4.3 Faedah Kepada Individu.....	132
7.5 Cadangan .....	133
7.5.1 Pihak Kesatuan Sekerja.....	133
7.5.2 Pihak Pengurusan Telekom.....	134
7.6 Cadangan Penyelidikan Lanjutan.....	136
<b>RUJUKAN.....</b>	<b>137</b>

## **LAMPIRAN**

## SENARAI JADUAL

Jadual 3.1 Tahap Kualiti Kehidupan Kerja.....	52
Jadual 5.1 Skala Likert Soal Selidik.....	79
Jadual 5.2 Alatan Statistik Penganalisaian Data Kajian.....	82
Jadual 6.1 Taburan Frekuensi Berdasarkan Jantina Ahli Kesatuan Sekerja.....	86
Jadual 6.2 Taburan Frekuensi Berdasarkan Umur Ahli Kesatuan Sekerja.....	87
Jadual 6.3 Taburan Frekuensi Berdasarkan Tahap Pendidikan Ahli Kesatuan Sekerja...	88
Jadual 6.4 Taburan Frekuensi Berdasarkan Bangsa Ahli Kesatuan Sekerja.....	89
Jadual 6.5 Taburan Frekuensi Berdasarkan Taraf Perkahwinan Ahli Kesatuan Sekerja..	90
Jadual 6.6 Taburan Frekuensi Berdasarkan Bahagian Ahli Kesatuan Sekerja.....	91
Jadual 6.7 Taburan Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendapatan Ahli Kesatuan Sekerja.	92
Jadual 6.8 Taburan Frekuensi Berdasarkan Perkhidmatan Ahli Kesatuan Sekerja.....	93
Jadual 6.9 Analisa Kebolehpercayaan Instrumen Kajian.....	94
Jadual 6.10 Min, Sisihan Piawai, Minima dan Maksima Bagi Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	95
Jadual 6.11 Min, Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Pampasan Yang Adil dan Mencukupi.....	96
Jadual 6.12 Min, Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Keadaan Kerja Yang Sihat dan Selamat.....	98
Jadual 6.13 Min, Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Peluang Kemajuan Kerja Untuk Masa Hadapan Dan Jaminan Kerja.....	99
Jadual 6.14 Min, Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Peluang Untuk Mengguna Kemahiran Dan Membangun Keupayaan Diri.....	100
Jadual 6.15 Min, Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Integrasi Sosial Dalam Organisasi Pekerjaan.....	102
Jadual 6.16 Min, Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Peraturan Dalam Organisasi Pekerjaan.....	103

Jadual 6.17 Min, Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Kesan Pekerjaan Terhadap Kehidupan Individu Keseluruhanya.....	105
Jadual 6.18 Min, Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Kualiti Kehidupan Kerja Berkait Dengan Kepentingan Sosial Dan Organisasi.....	105
Jadual 6.19 Min, Sisihan Piawai dan Korelasi Bagi Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	107
Jadual 6.20 Ujian Kaiser-Meyer-Olkin Dan Bartlett's.....	109
Jadual 6.21 Faktor Analisis Kualiti Kehidupan Kerja (Varimax Rotation) Penyelesaian Lima Faktor.....	111
Jadual 6.22 Ujian Kaiser-Meyer-Olkin Dan Bartlett's.....	112
Jadual 6.23 Faktor Analisis Kualiti Kehidupan Kerja (Varimax Rotation) Penyelesaian Tujuh Faktor.....	115
Jadual 6.24 Analisa Regrasi Berganda Faktor Kualiti Kehidupan Kerja.....	117

## **SENARAI RAJAH**

Rajah 4.1 Kerangka Kajian .....	64
---------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN**

Lebih 30 tahun pelbagai teori dan praktikal yang telah dilakukan untuk membina suasana tempat kerja yang lebih baik dan sihat. Kajian telah dilakukan dengan pelbagai eksperimen sama ada di dalam makmal atau secara sebenar untuk melihat perubahan yang berlaku terhadap organisasi di Amerika Syarikat dan negara-negara lain.

Namun begitu, cabaran kritikal yang terpaksa dihadapi oleh masyarakat dalam menghadapi abad ke 21 adalah untuk mengekalkan tahap guna tenaga penuh dan mengekalkan pertumbuhan ekonomi global. Perubahan teknologi, perubahan pasaran kewangan, kemunculan pasaran global terhadap barangan dan perkhidmatan,

persaingan antarabangsa, peningkatan mendadak pelaburan negara asing, strategi perniagaan yang baru, penggunaan corak pengurusan yang baru, bentuk baru dunia perniagaan dan perubahan organisasi kerja adalah antara pembangunan yang mengubah dunia pekerjaan pada hari ini. Kebanyakan pembangunan ini termasuk komponen globalisasi yang melibatkan pelbagai proses yang menyebabkan peningkatan kepada pelbagai aktiviti dalam dunia.

Pembangunan secara tidak langsung telah memberi cabaran kepada negara, organisasi perniagaan dan pekerja. Bagi pekerja pembangunan ini adalah peluang dan cabaran yang menentukan kejayaan kepada kerjaya mereka terutama dalam meningkatkan tahap kehidupan mereka. Begitu juga ia akan mengakibatkan tiada jaminan kerja dan pengangguran serta kemerosotan tahap kehidupan dan kemiskinan.

Dengan perubahan komposisi tenaga kerja negara, di mana terdapat lebih ramai wanita yang bekerja, peningkatan tenaga kerja yang berpendidikan yang melihat pendekatan kerja secara berbeza dan peningkatan pekerja yang lanjut usia untuk memegang jawatan dalam organisasi disebabkan oleh inflasi serta peraturan persaraan yang dikuatkuasakan. Di samping itu, pekerja juga mempunyai perbezaan sikap terhadap bidang kerja mereka. Mereka mahukan kerja yang mampu memenuhi kehendak mereka dan membangun dengan kerja bukan hanya menumpukan kepada ganjaran dan gaji yang lumayan. Sebaliknya mereka juga mahukan suara dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan kerja mereka yang boleh memberi kesan kepada mereka.

Penekanan kepada pekerja di tempat kerja merupakan suatu yang perlu diberi perhatian oleh masyarakat awam. Ini meletakkan satu permintaan baru kepada pengurus untuk memenuhi harapan pekerja mereka. Tugas ini merupakan tugas pengurus di mana mereka amat sukar untuk melupakan isu kualiti kehidupan kerja di mana permintaan terhadap kerja yang bernilai atau berkualiti semakin meningkat.

Usaha untuk menjamin kualiti kehidupan kerja yang berkekalan dan mampu memberi kepuasan kerja kepada kakitangan dalam sesebuah organisasi merupakan satu tugas dan cabaran berat yang terpaksa dipikul oleh pihak pengurusan dan majikan amnya. Menurut Efraty dan Sirgy (1990), yang menyatakan dewasa ini pekerja lebih suka mengawal persekitaran kerja mereka dan perubahan perasaan yang memberi makna kepada prestasi kerja mereka. Manakala Jennings (1985) menyatakan pekerja lebih suka untuk bersuara secara individu atau kumpulan, menumpukan cara mereka bekerja, perasaan terkilan mereka dan apa yang mereka harapkan daripada majikan dan kerajaan untuk menyelesaikan masalah mereka.

Dengan keadaan negara yang mengalami kegawatan dan peningkatan dalam jumlah pengangguran, organisasi perlu memberi jaminan bahawa tenaga kerja yang mereka ada tidak menerima kesan dengan situasi semasa dan mengekalkan tenaga kerja yang ada dalam organisasi. Tidak kurang pula dengan masalah pengeluaran atau produktiviti yang menjadi ukuran kepada kualiti kehidupan kerja kepada pekerja.



Begitu juga dengan perubahan persekitaran yang begitu cepat telah mempengaruhi perhubungan perusahaan sesebuah negara. Perubahan ini memberi kesan terhadap elemen-elemen mikro dan makro pada sesebuah negara seperti perubahan politik, tekanan ekonomi, penstrukturan semula organisasi dan industri, persaingan yang hebat di peringkat domestik dan antarabangsa, persaingan global, konsep pengeluaran anjal serta pengenalan dan pelaksanaan teknologi maklumat dalam semua sektor ekonomi serta pertumbuhan yang memerlukan sikap keterbukaan dalam menghadapi pelbagai fungsi dalam persekitaran (Smith, 1987).

Kemasukkan dekad baru telah memberi cabaran baru kepada pengamal sumber manusia di mana teknologi memainkan peranan dalam tempat kerja dan membawa kepada perubahan yang besar terhadap cara kerja tradisional perlu disusun semula. Perubahan ini akan memberi kesan yang besar terhadap fungsi kerja, kemahiran dan kualiti kehidupan kerja yang mana mempengaruhi peningkatan produktiviti (Yapa, 1997).

Keadaan ini memberi tekanan kepada sumber manusia yang ada dalam organisasi yang boleh membawa kesan negatif kepada mereka sekiranya tidak diberi perhatian serius oleh pihak majikan. Dalam kajian yang dilakukan oleh Pirjo dan Toppinen (1999) mendapati *burnout* telah memberi kesan yang teruk kepada psikologi dan permintaan terhadap kerja dalam bidang perniagaan, yang dinilai daripada konflik, kawalan kerja, keadaan kerja, organisasi kerja dan kerja yang membosankan.

Menurut Kalimo dan Toppinen (1997) mendapati simptom *burnout* meliputi hampir separuh daripada populasi di Finland yang mana 7 peratus adalah *burnout* serius. Keadaan ini telah membawa perubahan kepada kehidupan kerja di mana penilaian telah dilakukan untuk mengurangkan fenomena tersebut dan meningkatkan usaha untuk mengurangkan tekanan yang berkaitan dengan kerja (Letho dan Sutela, 1998).

Kebanyakan pekerja meletakkan nilai yang tinggi terhadap kualiti kehidupan kerja. Ini kerana mereka percaya bahawa mereka sepatutnya mendapat perkara tersebut, sementara yang lain pula menilai kualiti kehidupan kerja sebagai motivasi kerja kepada mereka, peningkatan produktiviti dan keberkesanan organisasi. Menurut Stein (1983), adalah penting untuk memperuntukkan kualiti kehidupan kerja yang tinggi sama ada untuk menampilkan pekerja yang produktif ataupun tidak.

Fenomena ini secara sedar atau tidak merupakan satu ancaman besar kepada majikan dan bakal majikan dalam memenuhi tanggungjawab mereka terhadap pekerjanya. Kualiti kehidupan kerja merupakan aspek yang perlu dititikberatkan kepada pekerja sama ada oleh ahli kesatuan sekerja atau bukan ahli kesatuan sekerja. Ini adalah untuk menangani masalah dalaman organisasi seperti ponteng kerja, pusing ganti kerja, ketidakhadiran kerja dan tekanan kerja. Menurut Manggu dan Singh (1995) kualiti kehidupan kerja memainkan peranan penting dalam komitmen pekerja terhadap kerja, motivasi dan prestasi kerja.

Sebagai contoh, negara Jepun mempunyai tenaga kerja yang setia terhadap majikan dan organisasinya. Tenaga kerja Jepun biasanya terus berkhidmat dalam organisasi sehingga bersara dengan menyumbangkan masa dan usaha sepenuh hati demi kebaikan dan kemajuan organisasi tempat mereka bekerja (Kuribayashi, 1982). Ini wujud kerana komitmen dan sikap tanggungjawab pihak majikan dalam memenuhi keperluan dan kepuasan pekerja dalam organisasi. Kekuatan pengurusan Jepun ini boleh dipelajari dan dicontohi oleh pihak pengurusan atasan dan majikan dalam mengurus sumber manusia dalam organisasi.

Meningkatkan kualiti kehidupan kerja dan kepuasan kerja merupakan satu kelebihan kepada sesebuah organisasi, di mana ia dapat meningkatkan keberkesanan pengurusan dan mengurangkan sikap negatif pekerja dalam melaksanakan tugas mereka dan meningkatkan motivasi terhadap kerja. Menurut Efraty dan Sirgy (1990) peningkatan dalam kualiti kerja memberikan faedah tambahan kepada masyarakat amnya dengan mengurangkan pengasingan diri dan akibatnya akan memberikan manusia hidup dalam pengalaman positif. Manakala Lawler dan Ledford (1993) berpendapat, dalam organisasi di mana pusing ganti, ketidakhadiran, kesakitan, mogok pekerja dan lain-lain lagi akan dikurangkan dengan meningkatkan tahap kepuasan atau kualiti kehidupan kerja seterusnya bertanggungjawab dalam meningkatkan produktiviti.

## **1.2 OBJEKTIF UMUM KAJIAN**

Kualiti kehidupan kerja merupakan tumpuan kajian kerana ia adalah penting kepada organisasi. Objektif umum kajian ini adalah untuk meneliti hubungan faktor-faktor kualiti kehidupan kerja terhadap ahli kesatuan sekerja.

### **1.2.1 OBJEKTIF KHUSUS**

Objektif khusus kajian ini adalah;

- i. Menentukan pengaruh faktor-faktor kualiti kehidupan kerja terhadap ahli kesatuan sekerja.
- ii. Mengenal pasti keutamaan yang diharapkan oleh ahli kesatuan terhadap kualiti kehidupan kerja mereka di dalam organisasi.
- iii. Menilai hubungan antara faktor-faktor kualiti kehidupan kerja yang dominan kepada ahli kesatuan sekerja.

## **1.3 PERNYATAAN MASALAH**

Sehubungan dengan latar belakang di atas adalah sesuai untuk diadakan kajian bagi melihat dan mengenal pasti faktor-faktor hubungan kualiti kehidupan kerja di kalangan ahli kesatuan sekerja. Dalam laporan oleh Thomas Kochan di dalam *Department of Labor's Quality of Employment Survey* memberikan satu perspektif mengapa pekerja menyertai kesatuan dan persatuan buruh. Dalam kajiannya majoriti pekerja menyatakan mereka menyertai dan memilih kesatuan sekerja apabila mereka

tidak berpuas hati dengan kerja dan keadaan ekonomi atau bila kehendak untuk mempengaruhi keadaan tempat kerja mereka (Kochan, 1979).

Keadaan negatif yang wujud dalam organisasi terutama ponteng kerja, pusing ganti kerja, ketidakhadiran kerja dan sebagainya adalah penentu kepada peruntukkan kualiti kehidupan kerja dalam organisasi yang memberi kesan positif atau tidak kepada pekerja. Walaupun begitu menurut Carlson (1981) menyatakan kualiti kehidupan kerja bukanlah jawapan kepada krisis tersebut, tetapi ianya adalah permulaan kepada penerusan untuk mencari jawapan penyelesaiannya. Peluang yang banyak untuk meningkatkan kualiti kehidupan kerja dalam organisasi dengan faedah yang diperolehi daripada peningkatan kualiti kerja ini adalah kesihatan, berpuas hati, pekerja lebih produktif dan efisien, menyesuaikan dengan organisasi dan keuntungan kepada organisasi. Walaupun peluang ini belum diiktiraf, ia selalunya disebabkan oleh pengurus dan ketua kesatuan sekerja tidak menyedari kelebihan yang diperolehi dengan memperbaiki kualiti kehidupan kerja (Suttle dalam Halem dan Suttle, 1977).

Beberapa pengkaji telah menemui beberapa korelasi positif antara kualiti kehidupan kerja, kepuasan kerja dan kepuasan hidup (Campbell, Coverse dan Rodger, 1976). Tindak balas pekerja terhadap tugasnya adalah disebabkan oleh kegembiraan individu, produktiviti organisasi dan juga kestabilan masyarakat (Sheppard, 1975). Oleh itu, keharmonian dalam sesebuah organisasi akan menyumbangkan ke arah pencapaian produktiviti yang tinggi dan efektif oleh organisasi yang berjaya memberikan aspek kualiti kehidupan kerja yang menyeluruh kepada pekerjanya.

## **1.4 RASIONAL KAJIAN**

Rasional penyelidikan yang dilakukan ini adalah untuk menilai kesan produktiviti pekerja terhadap kualiti kehidupan kerja dalam organisasi. Jika diteliti terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada produktiviti seseorang pekerja dalam organisasi. Ia juga berkait dengan tahap motivasi yang ada dalam diri pekerja. Faktor-faktor ini adalah sikap pekerja, pihak pengurusan dan operasi sesebuah organisasi. Penggunaan secara maksimum terhadap sumber manusia dengan corak pengurusan yang berkesan dan cekap akan menyumbangkan keuntungan dan meningkatkan kualiti kehidupan kerja kepada pekerja.

Menurut Balch dan Blanck (1989), menyatakan bahawa terdapat beberapa faktor yang memberi kesan kepada kualiti kehidupan kerja seseorang pekerja di tempat kerja antaranya;

- Aspek psikologi kualiti kehidupan kerja iaitu apakah kerja yang mereka lakukan semasa kerja dan cara mereka melakukan kerja.
- Aspek fizikal kualiti kehidupan kerja iaitu keadaan tempat kerja mereka bekerja dan sikap pihak pengurusan terhadap aspek keselamatan, pencemaran dan sebagainya.
- Aspek ekonomi kualiti kehidupan kerja iaitu adakah mereka dibayar dengan apa yang mereka lakukan dan tahap kehidupan mereka adakah mereka menikmati keadaan tersebut.

Ketiga-tiga aspek ini saling berhubung antara satu sama lain. Kualiti kehidupan kerja akan tercapai secara keseluruhannya apabila ketiga-tiga aspek tersebut bergabung dan keseimbangan antaranya tercapai. Oleh itu, pekerja yang menikmati keadaan tersebut dengan keadaan kerja yang selesa dan upah yang menarik akan menyumbang kepada kualiti kehidupan kerja yang seimbang.

Menurut Wenther (1986), menyatakan bahawa semakin masyarakat berkembang, semakin berlaku perubahan kepada pandangan pekerja daripada hanya mementingkan pekerjaan semata-mata kepada bekerja untuk kepuasan. Manakala Daves dan Newston (1989) berpendapat program kualiti kehidupan kerja akan mewujudkan persekitaran kerja yang lebih menekankan unsur kemanusiaan di mana tahap kepuasan yang paling tinggi akan tercapai dengan pelaksanaan kualiti kehidupan kerja.

Kajian tentang kebaikan yang diperolehi oleh Lawler (1986) mendapati kualiti kehidupan kerja adalah;

- ◆ Proses kerja akan semakin baik kerana wujud kumpulan pengurusan dalam menyelesaikan masalah dan hubungan antara pekerja dengan pihak pengurusan lebih erat.
- ◆ Pengekalan pekerja dalam organisasi akan berlaku dan pengurangan kepada masalah pekerja berhenti kerja dapat diatasi.
- ◆ Peningkatan kepada kualiti kerja disebabkan oleh kaedah motivasi dan lain-lain mekanisme yang telah dilakukan.

- ◆ Peningkatan kadar pengeluaran dan *output*. Berkurangan masalah kekecewaan dan kemurungan di tempat kerja di kalangan pekerja.
- ◆ Pekerja berupaya untuk membuat keputusan yang lebih baik dan menguntungkan.
- ◆ Dapat mewujudkan hubungan dalaman yang baik di kalangan pekerja dalam organisasi.

## **1.5 KEPENTINGAN KAJIAN**

Kepentingan kajian ini akan dapat dilihat dari segi memperuntukan perhubungan yang harmoni kepada pihak Kesatuan Sekerja dan Syarikat Telekom Malaysia berasaskan kepada kualiti kehidupan kerja. Begitu juga membantu pihak kerajaan dalam merangka undang-undang bagi mewujudkan satu perhubungan yang memberikan kepuasan kepada pihak majikan dan pekerja.

### **1.5.1 MEWUJUDKAN PERHUBUNGAN HARMONI ANTARA PIHAK MAJIKAN DAN PEKERJA**

Kajian yang dilakukan ini akan dapat bertindak sebagai pemangkin kepada peruntukan kualiti kehidupan kerja dengan melihat faktor-faktor yang paling berpengaruh kepada ahli kesatuan sekerja. Jika wujud hubungan ini maka ia merupakan bukti empirik bahawa kehendak ahli kesatuan sekerja tentang kualiti kehidupan kerja di tempat kerja mereka. Gambaran ini akan memberikan dimensi



baru kepada pihak pengurusan untuk melakukan perubahan dalam peruntukan kualiti kehidupan kerja kepada pekerja mereka. Keadaan ini menambahkan pengetahuan dan idea baru tentang corak pengurusan sumber manusia dan perhubungan industri antara pihak majikan, pekerja dan pihak kerajaan.

Penemuan kajian ini akan membantu kepada satu hubungan yang harmoni antara kedua-dua belah pihak demi menjaga kepentingan bersama. Selain itu, ia dapat mewujudkan satu kaedah penyelesaian bersama kepada pihak majikan dan pekerja dalam menangani masalah yang wujud antara kedua-dua belah pihak.

Selain itu, dengan penemuan penyelidikan ini akan dapat membantu pihak tertinggi kesatuan sekerja dalam menilai peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh majikan kepada ahli-ahlinya. Dengan mengenal pasti keutamaan yang diharapkan oleh ahli-ahlinya akan memudahkan mereka mengadakan perundingan bersama dalam menegakkan kehendak mereka kepada pihak majikan. Keadaan ini akan mewujudkan satu perhubungan yang harmoni antara kedua-dua belah pihak dalam memberikan sumbangan yang terbaik antara mereka.

Sementara itu, dapatan daripada kajian ini akan dijadikan landasan kepada pihak pengurusan Telekom untuk memperbaiki kualiti kehidupan kerja yang diberikan kepada ahli kesatuan sekerja mereka. Dengan mengenal pasti kelemahan yang ada berdasarkan kepada bukti tersebut akan memudahkan pihak pengurusan melakukan perubahan dalam memberikan kebajikan yang terbaik kepada pekerja mereka. Keadaan ini bukan sahaja meningkatkan motivasi pekerja tetapi juga akan

meningkatkan produktiviti pekerja mereka. Dengan pemahaman yang mendalam antara kedua-dua belah pihak mengenai kehendak masing-masing dengan matlamat yang sama antara pihak majikan dan pekerja akan mewujudkan satu perhubungan yang erat antara kedua-duanya serta mengelakkan prasangka negatif yang boleh membantutkan hubungan yang wujud.

## **1.6 BATASAN KAJIAN**

Tumpuan kajian ini hanyalah kepada ahli kesatuan sekerja yang berkhidmat di Syarikat Telekom Malaysia cawangan Alor Star sahaja. Maka keadaan ini bukanlah menggambarkan keadaan sebenar yang berlaku kepada keseluruhan organisasi telekomunikasi yang ada, tetapi ia merupakan golongan yang terpilih dalam kajian ini sahaja.

Selain itu, pengagihan borang soal selidik dilakukan dengan bantuan seorang eksekutif kepada sebilangan ahli kesatuan sekerja Telekom. Disebabkan penyelidik tidak terlibat secara langsung dalam mengagihkan borang soal selidik maka penyelidik tidak dapat menggambarkan secara jelas situasi sebenar responden. Oleh yang demikian, ketepatan hasil kajian bergantung kepada kejujuran responden dalam menjawab persoalan yang dikemukakan kepada mereka.

Dari segi jumlah pengembalian borang soal selidik juga memberikan kesan kepada hasil kajian. Daripada sejumlah 200 borang soal selidik yang diedarkan kepada responden hanya 127 yang telah lengkap dan dikembalikan. Namun begitu

jumlah ini melebihi satu perdua daripada jumlah kasar borang soal selidik yang diedarkan.

Selain itu, masalah juga timbul berhubung dengan kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan kualiti kehidupan kerja dan ahli kesatuan sekerja. Ini kerana tidak banyak kajian yang lepas berkaitan dengan permasalahan ini kepada ahli kesatuan sekerja terutama yang dilakukan di negara ini.

## **1.7 ORGANISASI PENYELIDIKAN**

Melalui bab II perbincangan dilakukan dengan menumpukan kepada teori yang terlibat dalam kajian ini. Teori yang diberikan penekanan adalah teori motivasi yang berkaitan dengan produktiviti pekerja. Ini untuk memberikan gambaran yang jelas tentang sikap negatif pekerja berkait dengan kekurangan motivasi dalam kerja. Selain itu, penekanan juga diberikan kepada pengamalan teori motivasi di dalam organisasi secara praktikal termasuklah pengurusan melalui objektif, program pengiktirafan pekerja, program penyertaan pekerja dan kitaran kualiti.

Dalam bab III merupakan penerangan secara khusus terhadap latar belakang, definisi dan konsep kualiti kehidupan kerja. Selain itu ulasan dilakukan terhadap perhubungan antara kualiti kehidupan kerja dan ahli kesatuan sekerja. Ini dengan meninjau tentang perlaksanaan program tersebut kepada ahli kesatuan dan tanggapan

mereka terhadap kualiti kehidupan kerja yang diperuntukan oleh organisasi kepada mereka.

Sementara itu, dalam bab IV penekanan diberikan kepada kerangka konseptual. Di sini model kajian dipaparkan di mana pemboleh ubah tidak bersandar merupakan faktor-faktor kualiti kehidupan kerja dan pemboleh ubah bersandar adalah kualiti kehidupan kerja.

Dalam bab V merupakan kaedah penyelidikan atau strategi penyelidikan yang dilakukan terutama dalam mengumpul maklumat dan data untuk dianalisa. Pengumpulan data premier dilakukan dengan menggunakan soal selidik manakala data sekunder dilakukan dengan memperolehi di pusat-pusat perkhidmatan ilmu di universiti. Penganalisaian data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science Version 10.0 (SPSS)* dengan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensi.

Dalam bab VII adalah analisa dan keputusan terhadap data yang dikumpul serta penafsiran terhadap analisa dilakukan. Kaedah statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan pemboleh ubah demografi dan kualiti kehidupan kerja. Manakala Korelasi Pearson digunakan untuk menggambarkan hubungan yang signifikan terhadap pemboleh ubah faktor kualiti kehidupan kerja. Sementara itu, faktor analisis dilakukan untuk melihat perhubungan antara faktor kualiti kehidupan

kerja. Analisa regresi berganda untuk membuat peramalan bagi keseluruhan pemboleh ubah faktor kualiti kehidupan kerja dengan keseluruhan kualiti kehidupan kerja.

Bab VII adalah kesimpulan dan cadangan daripada kajian. Rumusan terperinci dilakukan terhadap dapatan kajian bagi aspek demografi dan faktor kualiti kehidupan kerja bagi ahli kesatuan sekerja. Begitu juga penemuan kajian yang menjawab objektif kajian ini dipaparkan. Seterusnya faedah yang diperolehi daripada kajian ini sama ada pihak kesatuan dan pengurusan seterusnya individu yang berada dalam organisasi. Akhir sekali cadangan dikemukakan kepada pihak pengurusan, kesatuan dan cadangan untuk dilakukan kajian lanjutan terhadap kualiti kehidupan kerja.

## **BAB II**

### **ULASAN KARYA**

### **TEORI BERKAITAN KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

#### **2.1 PENGENALAN**

Pada bab I telah diterangkan mengenai latar belakang masalah penyelidikan yang dijalankan berdasarkan kepada penemuan oleh penyelidik yang lalu. Begitu juga dengan pernyataan masalah yang dikemukakan untuk mengkaji kualiti kehidupan kerja yang menjadi persoalan untuk dijawab dalam penyelidikan ini. Selain itu, rasional penyelidikan ini dijalankan adalah untuk menjawab persoalan yang wujud mengenai masalah yang dikaji. Persoalan ini adalah berkaitan persoalan produktiviti yang dibincangkan lebih menekankan kepada motivasi golongan ahli kesatuan sekerja. Kewujudan masalah ini disebabkan oleh motivasi yang kurang di kalangan pekerja dalam mencapai matlamat organisasi.

Motivasi didefinisikan sebagai kerelaan individu menyediakan usaha yang tinggi ke arah mencapai matlamat organisasi dengan syarat majikan mampu memenuhi sebahagian kehendak mereka (Robbins, 1998). Manakala Reece dan Rhonda (1993), menyatakan dalam konteks kerja motivasi adalah sesuatu yang mendorong seseorang untuk bekerja. Individu yang bermotivasi akan bersedia untuk berusaha dengan bersungguh-sungguh dalam kerjanya bagi mencapai matlamat organisasi. Ini bermakna keperluan individu dan matlamat organisasi adalah seiring, di mana untuk mencapai matlamat organisasi keperluan individu perlu dipenuhi terlebih dahulu. Dengan kata lain kualiti kehidupan kerja dalam organisasi perlu dipenuhi oleh organisasi kepada para pekerjanya.

Bab ini akan membincangkan tentang teori motivasi yang berkaitan dengan kualiti kehidupan kerja ahli kesatuan sekerja seperti Teori Hirarki Keperluan Maslow, Teori X dan Y, Teori Motivasi *Hygiene* dan Teori Keperluan McClelland's. Begitu juga dengan perlaksanaan teori tersebut di dalam organisasi seperti Pengurusan Melalui Objektif (*Management By Objective*), Program Penyertaan Pekerja (*Employee Involvement Program*), Kitaran Kualiti (*Quality Circle*) dan Program Pengiktirafan Pekerja (*Employee Recognition Program*).

## **2.2 KEPENTINGAN TEORI MOTIVASI TERHADAP KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Menurut Blumberg dan Pringle (1982) menyatakan bahawa daya usaha kerja merupakan salah satu penentu prestasi individu di samping ciri-ciri individu dan sokongan daripada organisasi. Daya usaha pekerja bergantung kepada sejauh mana tingkat motivasi yang ditawarkan oleh pihak pengurusan. Kebolehan pengurus membentuk suasana kerja yang positif bersesuaian dengan keperluan dan matlamat individu adalah kunci motivasi pekerja (Abu Bakar, 1999). Bagi menggerakkan dan meningkatkan daya usaha pekerja, pengurus perlu memahami tingkah laku pekerja untuk mencapai prestasi kerja yang diperlukan. Tanpa motivasi pekerja akan menampilkan sikap negatif mereka, oleh itu amatlah penting untuk memberikan kepuasan kerja agar peningkatan prestasi dan daya usaha mereka dapat dikekalkan pada masa hadapan. Menurut Abu Bakar (1999), kesedaran pekerja dalam meningkatkan daya usahanya amatlah perlu untuk kesejahteraan masyarakat dan organisasi keseluruhannya.

Teori motivasi mengandungi dua jenis iaitu teori kandungan dan teori proses. Teori kandungan menekankan kepada menganalisis tentang kehendak, motif atau ganjaran yang sepatutnya teori motivasi perlu ada. Manakala teori proses lebih menumpukan kepada proses psikologi dan tingkahlaku dalam motivasi yang tidak menekankan kepada kepentingan ganjaran dan motif (Rainey, 1991).



### **2.2.1 TEORI HIRARKI KEPERLUAN MASLOW**

Abraham Maslow (1954) telah mengemukakan teori mengenai keperluan manusia yang telah memberi perhatian terhadap pendekatan dalam motivasi kerja. Beliau berpendapat bahawa keperluan manusia dapat dibahagikan kepada beberapa tahap dan setiap tahap keperluan memberikan kepuasan sebelum mencapai tahap kepuasan sebenarnya.

Berdasarkan kepada teori ini Maslow berpendapat manusia harus memenuhi setiap kehendak pada setiap tahap hirarki tersebut. Keperluan paling bawah iaitu keperluan fisiologi seperti makanan, air, tempat tinggal, pakaian dan sebagainya. Keperluan ini perlu dipenuhi dahulu dan akan bergerak kepada keperluan kedua iaitu keperluan keselamatan dan jaminan. Tahap ini akan menentukan kesejahteraan diri seperti mempunyai pekerjaan. Kajian yang dilakukan oleh Pinder (1984), mendapati bahawa pekerja di tahap rendah lebih menumpukan kepada keperluan ganjaran kebendaan dan keselamatan. Manakala bagi pekerja di tahap yang tinggi menumpukan kepada pencapaian dan cabaran dalam kerja mereka. Seterusnya akan bergerak kepada keperluan sosial iaitu hubungan dengan manusia lain di persekitaran, di mana hubungan ini meliputi kasih sayang antara manusia.

Keperluan penghormatan dan sanjungan merupakan hirarki kedua terakhir yang merupakan kehendak manusia untuk cuba mencari kepuasan hidup dan kepuasan kerja. Tahap kemuncak keperluan ini keperluan pencapaian diri sepenuhnya. Beliau mencatatkan bahawa pada peringkat ini, manusia sedar terhadap kebolehan serta

makna hidup yang telah diperolehinya. Menurut Maslow (1965), dalam tulisannya mengenai pencapaian sebenar dalam persekitaran kerja adalah dalam pelbagai aspek seperti pengurusan misi dan budaya, pemberian kuasa kepada pekerja dan darjah penyertaan dalam pengurusan yang tinggi (Block, 1987; Golembiewski, 1985; Peter dan Waterman, 1982). Setelah keperluan ini dapat dipenuhi oleh seseorang individu atau pekerja dalam dunia pekerjaan mereka ia sudah dapat memenuhi kehendak kualiti kehidupan kerja.

### **2.2.2 TEORI MOTIVASI *HYGIENE***

Menurut teori ini terdapat dua kumpulan teori yang berlainan dan berasingan iaitu tahap faktor dorongan dan *hygiene*. Menurut Herzberg faktor dorongan akan menghasilkan kepuasan kerja sekiranya nilai faktor dorongan bertambah tinggi tetapi tidak menyebabkan ketidakpuasan kerja sekiranya faktor itu tidak wujud. Faktor *hygiene* pula meningkatkan ketidakpuasan kerja sekiranya nilai faktor *hygiene* itu rendah tetapi ia tidak akan meningkatkan kepuasan kerja sekiranya faktor itu ada.

Kedua-dua faktor ini memainkan peranan yang penting dalam kehidupan pekerja yang mana ia berkait rapat dengan kualiti kehidupan kerja. Menurut Kilby (1960) menyatakan pekerja di negara miskin meletakkan nilai ekstrinsik ganjaran kerja (faedah sampingan, keadaan fizikal kerja, gaji dan hubungan baik perseorangan) dan bagi negara kaya pula meletakkan nilai intrinsik ganjaran kerja (peluang kenaikan pangkat, pengiktirafan, menarik dan kerja mencabar), manakala menurut Staw (1976),

mendapati motivasi intrinsik lebih diperlukan untuk mencapai penyelidikan yang tinggi dan penghasilan kerja yang berkesan.

#### **a) Faktor Dorongan**

Dalam kualiti kehidupan kerja faktor dorongan ini dilihat sebagai faktor kepada kepuasan kerja pekerja. Faktor ini terdiri daripada kenaikan pangkat, pencapaian, peluang untuk berkembang, tanggungjawab, pekerjaan itu sendiri dan pengiktirafan. Menurut Kirchner (1967) pekerja yang bermotivasi tinggi mempunyai peluang yang lebih baik untuk mencapai kejayaan daripada pekerja yang kurang bermotivasi.

#### **b) Faktor *Hygiene***

Menurut Malinovsky (1965) berpendapat dimensi kepuasan kerja seperti penyeliaan, organisasi dan pengurusan, gaji, kerjasama dari rakan sekerja dan keadaan tempat kerja adalah penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja juga bergantung kepada persekitaran sosial dan fizikal (Staw, 1976). Kesemua faktor ini merupakan faktor *hygiene* yang memainkan peranan penting dalam kualiti kehidupan kerja yang merupakan motivasi yang sihat untuk penghasilan kerja yang bermutu tinggi oleh pekerja.

### **2.2.3 TEORI X DAN Y**

Teori ini diperkenalkan oleh Douglas McGregor's (1960) yang juga mempunyai pengaruh dengan teori keperluan Maslow. Ia menekankan kepada keperluan untuk meningkatkan keperluan yang tertinggi dalam kehidupan. Dalam teori ini mengandaikan bahawa manusia mempunyai dua ciri iaitu teori X mengandaikan bahawa pekerja mempunyai asas kehendak terhadap arahan dan kawalan. Akibat daripada kekurangan motivasi dan kawalan, pengurus perlu untuk menstrukturkan organisasi dan sistem insentif untuk mengawal dan menganugerah pekerja.

Manakala bagi teori Y, McGregor mengandaikan bahawa pekerja lebih menumpukan kepada keperluan yang tertinggi seperti dalam teori Maslow. Ini meliputi perkembangan, pembangunan, kerja yang menarik dan pencapaian yang sebenarnya. Beliau berpendapat bahawa pengurus dan organisasi melaksanakan teori tersebut di dalam tempat kerja mereka.

Kaedah ini dilakukan dalam organisasi dengan menggalakkan penyertaan pekerja dalam pengurusan, pemusatan dalam membuat keputusan, menilai semula prosedur penilaian prestasi yang menekankan kepada penilaian diri dan objektif yang ditentukan oleh pekerja dan juga pengkayaan kerja untuk menjadikan kerja lebih menarik dan bertanggungjawab.

Menurut Warwirc (1975), menyatakan bahawa idea yang dikemukakan oleh McGregor telah mempengaruhi pemikiran pengurus dalam melakukan perubahan dalam organisasi. Perubahan ini melibatkan juga pemberian kuasa kepada pekerja dan pengurus pertengahan yang menjurus kepada pencapaian matlamat organisasi dan pengurus sendiri.

#### **2.2.4 TEORI KEPERLUAN MCCLELLAND'S**

Pengenalan teori motivasi oleh David McClelland's mengenai pencapaian, kuasa dan penggabungan (keinginan berhubung antara satu sama lain) telah membawa kepada banyak penyelidikan (McClelland, 1961; Atkinson dan Raynor, 1974, dan Locke dan Henne, 1986). Keperluan untuk pencapaian merupakan konsep utama dalam teori ini yang merujuk kepada motivasi untuk mencapai sesuatu misteri dalam persekitaran melalui kejayaan dalam mencapai matlamat dengan satu kepandaian, keupayaan dan usaha (McClelland, 1961). Alasan yang diberikan oleh beliau terhadap motivasi pencapaian ini adalah ciri-ciri individu untuk menarik pengurusan (Pinder, 1984).

Bagi pekerja yang mempunyai hasrat pencapaian yang tinggi lebih berminat terhadap kerja yang mempunyai tanggungjawab tersendiri, tindakbalas, dan darjah risiko yang tinggi. Dengan ini mereka mempunyai motivasi yang tinggi. Biasanya individu ini adalah seorang usahawan yang menjalankan perniagaanya sendiri dan menguruskan organisasi yang besar (McClelland dan Winter, 1969).

Keperluan terhadap kuasa adalah untuk memberi pengaruh dan kawalan terhadap orang lain (Robbins, 1998). Individu yang mempunyai kuasa yang tinggi akan cuba untuk mempengaruhi pihak yang lain sama ada untuk bersaing atau status serta menekankan kepada prestij dan pencapaian untuk mempengaruhi individu lain dengan cara yang berkesan.

Keperluan untuk penggabungan menerima sedikit perhatian daripada kalangan penyelidik (Robbins, 1998). Individu yang mempunyai keinginan motivasi yang tinggi terhadap penggabungan cuba untuk membina hubungan persahabatan, lebih kepada kerjasama berbanding dengan persaingan dan keinginan hubungan yang tinggi ini akan membawa kepada darjah pemahaman bersama yang tinggi.

Keperluan untuk kuasa dan penggabungan merupakan kunci kepada kejayaan dalam pengurusan (Robbins, 1998). Seseorang pengurus yang bijak adalah berkeinginan untuk mempunyai kuasa yang tinggi dan kehendak penggabungan yang rendah (McClelland dan Winter, 1969). Menurut Miner (1980), menyatakan bahawa motif terhadap kuasa yang tinggi merupakan keperluan untuk keberkesanan pengurusan.

Bagi pekerja mereka akan mencapai kehendak mereka dengan latihan yang sistematik. Di sini jurulatih atau penyelia perlu memainkan peranan dalam mengajar pekerja untuk berjaya dan menolong mereka belajar untuk bertindak bagi memperolehi pencapaian yang lebih tinggi dengan tanggungjawab, tindakbalas dan risiko yang sederhana. Oleh itu sekiranya kerja yang diingini memerlukan individu

yang mempunyai kehendak pencapaian yang tinggi, pihak pengurusan perlu memilih individu yang mempunyai kehendak pencapaian yang tinggi atau membangunkan individu tersebut dengan latihan pencapaian (McClelland, 1965).

## **2.3 PERLAKSANAAN TEORI DALAM ORGANISASI**

Perlaksanaan teori motivasi ini di dalam organisasi bertujuan untuk membina persekitaran kerja yang produktif untuk pekerja menyumbangkan prestasi yang baik kepada organisasi. Beberapa contoh perlaksanaan teori ini seperti pengurusan melalui objektif, program penyertaan pekerja, program pengiktirafan pekerja dan kitaran kualiti.

### **2.3.1 PENGURUSAN MELALUI OBJEKTIF**

Pengurusan melalui objektif bermula pada awal 1970-an di dalam kebanyakan organisasi di Amerika Syarikat. Ia bertujuan untuk menyediakan penyelesaian perhubungan antara pihak pengurusan dan pekerja dalam organisasi (Simpson, 1993).

Pengurusan melalui objektif ini adalah teknik untuk memudahkan komunikasi antara pihak pengurusan dan pekerja berkenaan dengan objektif organisasi, individu dan matlamat organisasi, memperuntukkan ganjaran yang berkesan dan sistem motivasi serta membangun sistem tindak balas yang berkesan dalam organisasi

(Simpson, 1993). Ia merupakan satu kaedah untuk membawa bersama-sama pihak pengurusan dan pekerja supaya bersama-sama dalam penyelesaian masalah.

Menurut Robbins (1998), pengurusan melalui objektif menekankan kepada penyertaan dalam menentukan matlamat yang lebih tepat, sah dan boleh diukur. Manakala menurut Steer (1981) menyatakan bahawa pengurusan melalui objektif adalah proses di mana pekerja dalam organisasi yang kompleks, berkerja bersama, mengenal pasti matlamat bersama dan menyelaraskan usaha mereka untuk mencapai matlamat.

Dengan penglibatan pelbagai peringkat pekerja sama ada bawahan, pertengahan dan atasan di dalam organisasi dengan kaedah pengurusan melalui objektif akan meningkatkan kepuasan kerja, mengurangkan pusing ganti, meningkatkan lagi saluran komunikasi dan kerjasama pasukan antara pekerja (Simpson, 1993).

Terdapat empat kandungan utama dalam pengurusan melalui objektif iaitu matlamat yang spesifik, penyertaan dalam membuat keputusan, jangka masa yang jelas dan tindak balas terhadap prestasi (Carroll dan Tosi, 1973). Di dalam pengurusan melalui objektif ini, matlamat atau objektif tidak ditetapkan oleh pihak pengurusan tetapi ia diberikan kepada pekerja untuk menentukannya. Pekerja dikehendaki untuk meletakkan matlamat dan mereka bersama-sama untuk mencapai matlamat tersebut. Setiap objektif tersebut perlu dicapai dalam jangka masa yang ditetapkan. Di sini juga tindak balas terhadap prestasi akan dinilai untuk meneliti proses pencapaian matlamat



tersebut. Tindak balas ini merupakan proses berterusan agar pekerja tahu kelemahan dan memperbaiki kelemahan tersebut bagi mencapai matlamat yang ditetapkan.

Menurut Robbins (1998), dengan menggunakan penyertaan ini akan menggalakkan pekerja untuk mencapai matlamat bersama mereka. Dengan ini secara tidak langsung akan meningkatkan kualiti kehidupan kerja dengan keadaan kerja yang penuh mencabar dan menggunakan kemahiran dan kreativiti pekerja dalam organisasi.

### **2.3.2 PROGRAM PENGIKTIRAFAN PEKERJA**

Program pengiktirafan pekerja ini adalah program yang terbaik menggunakan pelbagai sumber dan mengiktiraf sama ada individu dan kumpulan terhadap pencapaian mereka (Robbins, 1998). Menurut Navarette (1993), menyatakan *Convex Computer Corporation* merupakan pembuat komputer di Texas yang mempunyai pekerja 1,200 orang pekerja memperuntukkan program pengiktirafan pekerja dengan berjaya kepada pekerja mereka. Di sini pekerja yang bekerja di luar waktu pejabat mereka, secara tahunan akan dianugerahkan atau diiktiraf sebagai *Customer Service Award*, begitu juga terhadap pekerja yang berani mengambil risiko dalam kerja, inovatif, mengurangkan kos dan keseluruhan kepada perkhidmatan pelanggan.

Menurut Washington (1996), menyatakan bahawa program pengiktirafan pekerja adalah cara terbaik untuk mengiktiraf pekerja terhadap tugas yang dilakukan di luar waktu atau kemampuan mereka sendiri. Dengan memberikan sokongan dan

anugerah terhadap kerja mereka akan menggalakkan kreativiti dan membina sikap positif ke arah keperluan untuk berjaya.

Keadaan ini akan mendorong pekerja untuk melakukan yang terbaik dalam tugas mereka kerana majikan memberi motivasi intrinsik terhadap kerja yang mereka lakukan. Penglibatan terhadap pencapaian pekerja merupakan aspek yang terbaik dalam tugas pengurus. Dengan memberi pekerja kredit, akan membuatkan pekerja merasa selesa terhadap kerja dan membantu mereka untuk cuba melakukan yang terbaik dalam kerja (Washington, 1996). Keadaan ini secara tidak langsung dapat menyumbang ke arah sikap positif pekerja dan meningkatkan kualiti kehidupan kerja pekerja.

### **2.3.3 PROGRAM PENYERTAAN PEKERJA**

Penyertaan atau penglibatan pekerja ini merujuk kepada proses penglibatan pekerja dalam proses pembuatan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan dan organisasi. Menurut Cotton (1993) mendefinisikan program penyertaan pekerja merupakan proses penyertaan yang melibatkan keupayaan pekerja dan menggalakkan peningkatan pembentukan iltizam terhadap kejayaan organisasi.

Menurut *Department of Employment and Industrial Relation (DEIR)* (1986), menyatakan bahawa penyertaan ini merupakan satu proses yang membawa kepada pengaruh yang besar terhadap pekerja dan merupakan bahagian yang terpenting dalam

mencapai industri demokrasi. Penyertaan pekerja ini bermakna pekerja mempunyai peluang yang terbaik untuk bersuara dan mempengaruhi pembuatan keputusan.

Dengan penglibatan pekerja dalam proses pembuat keputusan akan memberi kesan dalam kawalan dan kuasa terhadap kerja mereka, di samping itu juga pekerja akan menjadi lebih bermotivasi, mempunyai iltizam yang tinggi terhadap organisasi, lebih produktif dan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi terhadap kerja mereka.

Terdapat satu contoh syarikat yang menggunakan pendekatan ini iaitu *Donnelly Corporation* yang merupakan pembekal terbesar dalam barangan kaca kepada perusahaan kenderaan di mana pihak pengurusan telah memilih pihak pekerja untuk membuat keputusan dalam kerja terutama perkara-perkara yang melibatkan pekerja mereka (Levering dan Moskowitz, 1993). Begitu juga di beberapa buah negara seperti Jerman, Perancis, Denmark, Sweeden dan Austria di mana syarikat mesti memilih para pekerja sebagai ahli lembaga pengarah syarikat (Saporito, 1983). Penyertaan pekerja ini secara tidak langsung dapat membantu kepada pihak pengurusan menyelesaikan masalah pekerja mengikut acuan dan cara yang terbaik dikehendaki oleh pekerja dalam pekerjaan mereka.

Dalam program penyertaan pekerja ini mengandungi beberapa program antaranya penglibatan dalam pengurusan, sistem skim cadangan, penglibatan perwakilan kitaran kualiti dan rancangan pemilikan stok pekerja.

Penglibatan dalam pengurusan merupakan penglibatan pekerja dalam proses pembuatan keputusan di mana pekerja yang dipilih berkongsi kuasa dalam membuat keputusan bersama-sama dengan pihak pengurusan. Penglibatan ini akan mengurangkan rasa kurang bermoral pekerja terhadap kerja dan produktiviti yang rendah di kalangan pekerja (Sashkin, 1984).

Sistem skim cadangan merupakan mekanisma rasmi yang mana pekerja akan menyuarakan pandangan untuk memperbaiki organisasi dengan memasukkan cadangan ke dalam peti cadangan untuk dilaksanakan dan pekerja yang menyuarakan pandangan tersebut akan mendapat ganjaran.

Penyertaan perwakilan merupakan amalan dan peraturan yang amat ditekankan oleh negara Eropah Barat bagi firma mereka. Di sini pekerja yang terlibat bukan sahaja individu tetapi diwakili oleh sekumpulan kecil pekerja yang terlibat dalam membuat keputusan kepada kumpulan kerja yang besar. Matlamat utama penyertaan perwakilan adalah untuk mengagihkan kuasa dalam organisasi, di mana meletakkan pekerja atau buruh dalam membuat keputusan terhadap pihak pengurusan dan pemegang saham (Robbins, 1998). Terdapat dua cara perwakilan pekerja ini iaitu Majlis Kerja dan Lembaga Perwakilan (Poole, 1979).

Rancangan pemilikan stok pekerja bermaksud pekerja mempunyai atau memegang stok atau *share* dalam syarikat di mana mereka berkerja (Robbins, 1998). Kajian terhadap rancangan pemilikan stok pekerja menunjukkan peningkatan dalam kepuasan kerja dan mereka lebih bermotivasi dalam kerja mereka (Pierce dan Furo,

1996). Keadaan ini akan menaikkan motivasi pekerja kerana kehadiran mereka dihargai oleh organisasi dan mereka mempunyai peluang yang sama dalam menyuarakan pendapat mereka dalam organisasi. Justeru itu, ia akan meningkatkan kualiti kehidupan kerja yang diberikan oleh organisasi kepada mereka untuk menyumbang ke arah yang lebih produktif kepada organisasi.

#### **2.3.4 KITARAN KUALITI**

Kitaran kualiti adalah program penyertaan pekerja dalam perbincangan formal yang dijalankan secara berganti-ganti (Cotton, 1993). Kitaran kualiti ini merupakan konsep yang kebanyakan dijalankan oleh organisasi di negara Jepun yang bermatlamat untuk pekerja menyumbangkan peningkatan kualiti barangan dengan kos yang rendah (Meyer dan Stott, 1985).

Program ini dijalankan di mana sekumpulan pekerja dan penyelia akan berjumpa beberapa kali biasanya seminggu sekali bagi membincangkan masalah kualiti, menyiasat penyebab tersebut, mencadangkan penyelesaian dan bertindak menyelesaikan masalah tersebut (Robbins, 1998). Walaupun penggunaan kaedah ini adalah lebih kepada penyelesaian masalah kualiti barangan dan bermatlamat untuk mengurangkan kos pengeluaran barangan tetapi ia secara tidak langsung dapat mengeratkan perhubungan antara majikan dan pekerja. Ini akan dapat meningkatkan

motivasi pekerja dalam organisasi dan prestasi pekerja akan meningkat kerana pekerja merasakan diri dan pendapat mereka dihargai.

Kebelakangan ini kitaran kualiti telah dicadangkan sebagai alat untuk meningkatkan kualiti kehidupan kerja. Menurut Elizur (1990), menyatakan terdapat hubungan yang positif antara penyertaan dalam pusingan kualiti dengan pelbagai aspek kualiti kehidupan kerja.

## **2.4 KESIMPULAN**

Penggunaan teori motivasi dalam organisasi adalah penting untuk membantu kepada peningkatan prestasi dan kepuasan kerja pekerja. Teori motivasi yang digunakan oleh kebanyakan organisasi adalah bertujuan untuk membantu pekerja meningkatkan produktiviti organisasi dan memberi penghargaan kepada usaha yang dilakukan oleh mereka. Kebanyakan program yang digunakan oleh pihak organisasi telah membantu kepada perhubungan yang baik antara majikan dan pekerja. Keadaan ini telah meningkatkan motivasi pekerja dan secara tidak langsung menyumbang ke arah peningkatan kualiti kehidupan kerja dengan lebih berkesan.

# **BAB III**

## **ULASAN KARYA**

### **KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

#### **3.1 PENGENALAN**

Berdasarkan kepada bab II telah diterangkan mengenai teori yang terlibat terhadap kualiti kehidupan kerja bagi golongan ahli kesatuan sekerja. Teori-teori motivasi yang dikemukakan ini bertujuan untuk melihat perkaitan dengan permasalahan yang dikaji. Terdapat empat teori motivasi yang dikemukakan untuk melihat perkaitan antara motivasi pekerja dengan produktiviti pekerja ahli kesatuan sekerja. Selain itu, ditinjau juga mengenai perlaksanaan teori tersebut di dalam organisasi dengan program yang dilakukan untuk meningkatkan motivasi pekerja dalam orgniasasi.

Namun begitu, bahagian ini akan membincangkan secara khusus terhadap kualiti kehidupan kerja kepada pekerja. Perbincangan ini berdasarkan kepada perkaitan antara teori motivasi dengan pengamal-pengamal kualiti kehidupan kerja. Di samping itu, latar belakang, definisi dan ciri-ciri kualiti kehidupan kerja berdasarkan kepada definisi yang diutarakan oleh Walton (1973) digunakan serta pengamal-pengamal kualiti kehidupan kerja dengan kesatuan sekerja. Kupasan ini berdasarkan kepada objektif kajian untuk mengenalpasti keutamaan yang diharapkan oleh ahli kesatuan sekerja terhadap kualiti kehidupan kerja dalam organisasi.

### **3.2 LATAR BELAKANG KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Kualiti kehidupan kerja (QWL) mula diperkenalkan pada lewat 1960-an dan awal 1970-an. Dalam tempoh ini tinjauan dibuat terhadap pekerja telah dilakukan oleh Universiti Michigan pada tahun 1969 dan 1973 untuk menilai kesan pengalaman kerja terhadap individu. Projek ini bermatlamat untuk pihak pekerja dan majikan bekerjasama dalam meningkatkan kualiti kehidupan kerja.

Menurut Davis (1977), kualiti kehidupan kerja pertama kali diperkenalkan di Amerika Syarikat pada lewat 1960-an untuk mengetengahkan masalah kemerosotan kualiti hidup dan kualiti tempat kerja. Kajian ini dilakukan oleh Trist dan rakan sekerjanya Tristock Institute di London. Penemuan kajian ini dijadikan asas kepada teori sistem sosio-teknikal untuk berusaha memperbaiki persekitaran



di tempat kerja (Huse dan Cummings, 1985). Semenjak itu, perubahan dan pembaikan telah dilakukan (Huse dan Cummings, 1985), dengan pelbagai konsep telah digunakan sebagai asas kepada kualiti kehidupan kerja. Sebelum ini, istilah ini dirujuk kepada persoalan moral, kemudiannya hubungan antara insan, pembangunan organisasi, pembentukan semula sistem kerja dan industri demokrasi (Sayeed dan Sinha, 1987).

Dalam masyarakat industri demokrasi masa kini menunjukkan minat mendalam terhadap kualiti kehidupan kerja. Walaupun begitu, pendekatan yang dibawa oleh setiap negara terhadap kualiti kehidupan kerja adalah berbeza mengenai kerja yang sepatutnya seperti upah yang adil, masa yang bersesuaian, keselamatan tempat kerja, kerja yang menarik dan peluang untuk menggunakan kuasa dan kebolehan (Emery, 1995).

### **3.3 DEFINISI KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Kualiti kehidupan kerja merupakan satu ungkapan yang subjektif dan terlalu luas untuk ditafsirkan. Minat terhadap kualiti kehidupan kerja telah meningkatkan pengamal dan penyelidik untuk mengkaji bidang ini, namun begitu tiada persetujuan bersama terhadap maksud kualiti kehidupan kerja (Ali, 1999). Ini kerana kualiti kehidupan kerja membawa perkara yang berbeza kepada orang yang berbeza (Horrungruang, 1989). Ungkapan ini adalah kabur dan membawa makna yang berbeza kepada pihak yang berlainan umpamanya pekerja, majikan,

pemerhati luar dan perunding perubahan yang terlibat dalam program tersebut (Ondrack dan Evan, 1986). Pengkaji mencadangkan bahawa kualiti kehidupan kerja perlu difahami sebagai interaksi antara sesuatu isu dan proses yang berhubung dengan pembaikan hidup di tempat kerja (Nurick, 1985).

Program kualiti kehidupan kerja adalah untuk menggalakkan penyertaan pekerja dengan pengurusan dalam membuat keputusan tentang peluang dan masalah di tempat kerja serta meningkatkan keberkesanan organisasi dan meningkatkan kepuasan, kewajipan dan prestasi (Gordon, 1993). Manakala Rathus dan Nevid (1989), pula menyatakan meningkatkan kualiti kehidupan kerja adalah baik untuk perniagaan kerana dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangkan pusing ganti kerja dan ketidakhadiran serta berhubung kait dengan peningkatan produktiviti dan kualiti kehidupan kerja.

Namun begitu bagi pengurus dalam organisasi ungkapan ini membawa maksud persekitaran kerja yang memberikan pekerja meningkatkan produktiviti, inovasi dalam teknologi, mengurangkan ketidakhadiran kerja, membina ketaatan kepada organisasi dan membantu organisasi meningkatkan keuntungan dan perkhidmatan. Bagi pemimpin kesatuan sekerja menilai kualiti kehidupan kerja sebagai memperbaiki jaminan kerja, mendapatkan upah yang tinggi dan perkongsian untung yang lebih besar dalam organisasi dan membentuk keadaan kerja yang selamat dan selesa kepada pekerja (Schuler, 1981).

Disebabkan kurangan persetujuan terhadap definisi kualiti kehidupan kerja, kualiti kehidupan kerja didefinisikan berasaskan kepada satu falsafah pusat yang mana menggambarkan pekerja sebagai kemampuan untuk belajar (Camman, 1984), dan organisasi sebagai persekitaran pembelajaran (Cherns dan Davis, 1975). Pembelajaran organisasi merupakan usaha berterusan untuk meningkatkan dan memperbaiki keberkesanan perkhidmatan dan produktiviti, moral kakitangan dan pemikiran terhadap sumber. Gambaran ini menunjukkan bahawa pekerja adalah aset dengan kemampuan dan idea untuk diberi peluang bagi membangun serta menghasilkan pembangunan individu secara tidak langsung dapat meningkatkan kualiti interaksi antara pekerja dan pelanggan dengan memberikan perkhidmatan yang berkesan (Gowdy, 1988).

Menurut Mirvis dan Lawler (1984) telah memberikan penjelasan tentang kualiti kehidupan kerja;

*“Despite the differences in conception, terminology and emphasis, two set of criteria are common to determination of QWL. The first set encompasses characteristics of the work and work environment that influence employers lives and the second set consists of criteria of employee welfare and well-being (pp.159).”*

Jika ditinjau kualiti kehidupan kerja berkaitan dengan reaksi pekerja terhadap tempat kerja, yang secara langsung berkaitan dengan kepuasan kerja dan kesihatan mental. Menurut Huse dan Cumming (1985), menyatakan bahawa kualiti kehidupan kerja menumpukan kepada program kerja yang berkaitan dengan individu dan bagaimana memperbaiki keadaan kerja bagi memberi kepuasan kehendak individu. Ini dapat dilihat pada asasnya kualiti kehidupan kerja adalah

pendekatan atau teknik untuk memperbaiki persekitaran kerja kepada pekerja. Ungkapan ini adalah sama dengan pengkayaan kerja, kebebasan kerja kumpulan dan komuniti pekerja dan majikan (Nadler dan Lawler, 1983).

Pendekatan kepuasan kerja telah digunakan secara dominan untuk menilai kualiti kehidupan kerja. Namun begitu menurut Wilcock dan Wright (1991), penggunaan kepuasan kerja sebagai pengukur kualiti kehidupan kerja adalah terbatas, ini kerana kepuasan kerja merupakan salah satu aspek kepada kualiti kehidupan kerja (White, 1981; Davis dan Cherns, 1975).

Bagi Johnston *et al.* (1978) dan Mills (1981), mendefinisikan kualiti kehidupan kerja adalah berkaitan dengan peluang untuk terlibat secara aktif dalam pengurusan kerja atau penyelesaian masalah yang mana memberi faedah bersama antara pihak majikan dan pekerja. Ini memerlukan iltizam pekerja kepada organisasi dan persekitaran di mana iltizam ini akan berkembang (Walton, 1985). Sebahagian iltizam kepada organisasi adalah kepelbagaian sikap atau pengukuran nilai pekerja terhadap kerja dan keseluruhan persekitaran kerja mereka (Kolodny *et al.* 1979; Skinner, 1979).

Menurut Magid dan Sarjo (1994), mendefinisikan kualiti kehidupan kerja terhadap individu sebagai tindakan efektif individu terhadap objektif dan ciri-ciri pengalaman terhadap kerja organisasi. Penilaian konsep kualiti kehidupan kerja ini melihat kepada aspek individu atau pekerja itu sendiri tentang aspek kualiti yang diperuntukan oleh majikan kepada mereka. Oleh itu, kualiti kehidupan kerja adalah

pemikiran tentang pekerja, kerja dan organisasi. Ungkapan ini merujuk kepada perubahan, kaedah kumpulan atau pendekatan kepada pengurusan organisasi dan keberkesanan pembolehubah yang bertindak balas untuk menilai individu (Nadler dan Lawler, 1985). Menurut Harrison (1987), kualiti kehidupan kerja merujuk kepada darjah pengagihan kerja dalam organisasi yang melibatkan material dan psikologi yang baik bagi setiap ahli. Sementara itu Carter (1983), menyatakan bahawa kajian utama terhadap kualiti kehidupan kerja adalah mengenai keadaan organisasi yang memberi kesan kepada pekerja sebagai pengukur kepada rekod kepuasan kerja, kehadiran, keselamatan dan kesihatan.

Dalam konteks kesatuan sekerja, pemimpin kesatuan sekerja menilai kualiti kehidupan kerja sebagai satu isu dan memaparkan masalah kerana mereka berpendapat bahawa kualiti kehidupan kerja akan mengurangkan penglibatan kesatuan sekerja dengan pihak pengurusan (Jennings, 1985). Persoalan ini melibatkan hubungan antara pihak majikan dan pekerja dalam menangani tempat kerja dengan lebih sempurna. Menurut Strauss (1977), pemimpin kesatuan sekerja menganggap kualiti kehidupan kerja adalah tumpuan dan fokus mereka. Namun begitu, banyak ahli akademik dan pengurusan curiga, kerana kebanyakan penulisan dan kajian tentang kualiti kehidupan kerja tidak mengendahkan tentang peranan yang dimainkan oleh kesatuan sekerja.

Menurut Strauss (1977), kesatuan sekerja mendakwa bahawa mereka menyumbangkan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti berbanding dengan pihak pengurusan;

*“ Union hotly claim that they have contributes more to improving the quality of work life than management ever will, and any fair observer will agree that this union response contains a large element of truth.....They provide the single most significant means whereby workers can meaningfully and effectively participate in resolving matters of importance to them.*

*Given this impressive record of protecting workers' interest unionist feel considerable annoyance with the self-congratulatory tone of some social scientists and management spokesmen who have suddenly discovered, after all these years, that quality of work life problems do exist and who then propose to solve them on management's terms without recognition of the union's role”.*

### **3.4 CIRI-CIRI KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Berdasarkan kepada definisi daripada ulasan karya untuk menentukan ketepatan definisi kualiti kehidupan kerja, kajian ini menggunakan pendekatan persekitaran organisasi sebagai gambaran tentang kualiti kehidupan kerja sama ada strategi campur tangan untuk memperbaiki organisasi (Gowdy, 1988), atau pendekatan institusi dalam membentuk tempat kerja demokrasi (Maccoby, 1984). Dalam kajian ini, konsep yang dikemukakan oleh Walton (1973), yang memberikan pendekatan multidimensional dalam membentuk pengukuran kualiti kehidupan kerja. Beliau telah menggariskan lapan aspek yang diharapkan oleh pekerja terhadap tempat kerja mereka dalam menentukan kualiti kehidupan kerja iaitu;

- i. Pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi
- ii. Keadaan kerja yang sihat dan selamat
- iii. Peluang menggunakan kemahiran dan memperkembangkan keupayaan diri
- iv. Peluang untuk pertumbuhan yang berterusan dan jaminan kerja
- v. Intergrasi sosial dalam organisasi pekerjaan
- vi. Peraturan dalam organisasi pekerjaan
- vii. Pekerjaan dan ruang kehidupan secara keseluruhan
- viii. Tanggungjawab sosial dan organisasi.

Jadual 3.1 menunjukkan terdapat 3 tahap yang wujud dalam kualiti kehidupan kerja iaitu tahap keadaan organisasi, tahap sikap pekerja dan tahap simptom tingkah laku pekerja akibat daripada peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh pihak organisasi.

#### **3.4.1 PAMPASAN DAN GANJARAN YANG ADIL DAN MENCUKUPI**

Berdasarkan kepada jadual 3.1 dapat dilihat terhadap tiga tahap yang terlibat dalam peruntukan kualiti kehidupan kerja kepada pekerja. Wang merupakan tradisi penting kepada pekerja dalam menentukan kualiti kehidupan kerja (Glinsky, Bond dan Friedman, 1993), mereka juga mencadangkan bahawa kualiti kehidupan kerja masa kini, wang merupakan definisi penting yang menentukan kejayaan dan keputusan seseorang untuk mengambil atau meninggalkan kerja. Sama ada upah atau gaji yang diterima itu memenuhi atau

mencukupi *standard*, begitu juga dengan upah yang diterima daripada kerja itu sama dengan upah yang diterima dengan kerja lain. Sekiranya wujud ketidakseimbangan peruntukan tersebut akan mengakibatkan kesan negatif kepada tingkah laku pekerja di mana wujud alienasi yang pasif seperti ponteng kerja, ketidakhadiran kerja, kemalangan, kesilapan dalam kerja dan tidak bermotivasi.

### **3.4.2 PERSEKITARAN KERJA YANG SIHAT DAN SELAMAT**

Menurut Kerce dan Kewley (1993), menyatakan bahawa secara asasnya ciri-ciri kerja akan meningkatkan kualiti kehidupan kerja yang menekankan tempat kerja di mana pekerja akan merasa selamat, berpuas hati dan mampu membangun sendiri. Kedua-dua mereka juga berpendapat kualiti kehidupan kerja yang tinggi berlaku jika pengkayaan kerja, penyelia yang demokratik, penglibatan kerja dan keselamatan di tempat kerja. Ketidakpuasan adalah tindak balas daripada perasaan kemuraman terhadap keselamatan dan keadilan (Herzberg, Mausner dan Snyderman, 1959).

Pekerja tidak seharusnya terdedah kepada keadaan fizikal yang membahayakan dan tidak sihat. Pada masa hadapan isu keselamatan kurang diberi keutamaan, sebaliknya isu keselesaan tempat kerja menjadi keutamaan. Ini ditumpukan dengan mengurangkan kadar kebisingan dan gangguan visual. Begitu juga pengurangan jumlah jam bekerja bagi seseorang pekerja untuk memastikan kesihatan pekerja tidak terganggu akibat dari kerjanya. Seperti dalam jadual 3.1 menunjukkan bahawa keselamatan yang dikehendaki oleh pekerja adah



persekitaran di mana mereka merasakan selamat dalam menjalankan kerja mereka di dalam atau di luar organisasi. Keadaan ini memberikan motivasi kepada pekerja dalam melakukan kerja yang menyumbangkan kepada peningkatan produktiviti yang tinggi kepada mereka.

### **3.4.3 PELUANG UNTUK MENGGUNA KEMAHIRAN DAN MEMPERKEMBANGKAN DIRI**

Menurut Mirvis dan Lawler (1984), telah menyarankan persekitaran kualiti kehidupan kerja yang positif adalah termasuk ciri-ciri cabaran kerja dengan tahap pendidikan, kuasa, tanggungjawab, hubungan yang baik antara pekerja, penyelia yang baik dan peluang untuk pekerja membina minat dan kemampuan. Setiap individu mengembangkan caranya tersendiri dalam menjalankan tugas dan kumpulan kerja membentuk tata tindak mereka sendiri yang berlainan daripada apa yang diturunkan secara rasmi (Steward, 1985). Adalah lebih cekap lagi bagi pekerja sendiri merencanakan cara-cara mereka sendiri untuk melaksanakan kerja bukan terus mengikut cara rasmi.

Darjah kerja yang berubah dengan pembahagian dan bentuk yang mengkhusus, tidak berkemahiran dan pengawasan yang ketat, perancangan kerjaya selalunya dipisahkan dengan perlaksanaanya. Oleh itu, kerja tersebut akan berbeza sejauh mana pekerja dapat mengguna dan membangunkan kemahiran dan pengetahuan untuk digunakan dalam tugas mereka. Ini akan memberi kesan kepada penglibatan, keyakinan diri dan cabaran yang diperolehi daripada kerja itu sendiri.

Menurut Kanter (1977), menyatakan bahawa peluang untuk kenaikan pangkat dan tanggapan terhadap keadilan dalam proses kenaikan pangkat mempunyai hubungan positif terhadap iltizam organisasi.

Dalam jadual 3.1 menunjukkan tahap sikap pekerja akibat peruntukan kualiti kehidupan kerja ini di mana ia merupakan perangsang dengan tidak mempedulikan tentang kandungan kerja yang mereka lakukan. Ini merupakan dorongan kepada mereka dalam melakukan kerja dengan lebih baik lagi. Begitu juga sekiranya mereka mempunyai kuasa dalam mempengaruhi kerja tersebut untuk menggunakan segalan kemahiran dan kepakaran yang mereka miliki bagi membolehkan mereka menjalankan kerja dengan sempurna.

#### **3.4.4 PELUANG UNTUK PERTUMBUHAN YANG BERTERUSAN DAN JAMINAN**

Bagi Kerce dan Kewley (1993), menyatakan bahawa dalam sesetengah masyarakat peningkatan dalam kualiti kehidupan kerja melibatkan penawaran keselamatan yang ketat sementara ia melibatkan cabaran dan kuasa atau pengurusan yang lebih demokratik. Pengurusan bercorak demokratik akan menggalakkan kepada penglibatan pekerja dalam membangunkan sendiri mereka. Peruntukan kepada pekerja untuk mendapatkan kemahiran baru dan pengetahuan membantu pihak pengurusan dalam penyelesaian masalah. Begitu juga peruntukan terhadap latihan dan kemahiran memberi peluang dan cabaran untuk pekerja, ini akan mengurangkan pusing ganti dan menyediakan insentif kepada pekerja untuk

terus kekal dalam organisasi (Seidman dan Skancke, 1990). Manakala Sims, White dan Bednar (1992), menyarankan kualiti kehidupan kerja mesti melibatkan pekerja dalam mencorakkan organisasi tempat mereka bekerja.

Prestasi yang kurang memuaskan adalah berasaskan kepada ketidakpuasan yang membawa pekerja melihat kerja dalam organisasi yang mana mereka tidak dapat menggunakan kemahiran mereka sebaiknya (Johns, 1992). Manakala Mokhtar dan Karim (1993), menyatakan bahawa keberkesanan sesebuah organisasi bergantung kepada kefahaman pihak pengurusan tentang faktor yang menyebabkan fenomena individualistik dalam organisasi menebal dan memberi rangsangan kepada pekerja mereka dengan menyediakan peluang untuk perkembangan dan pertumbuhan individu dalam organisasi.

Perhatian seharusnya diberikan kepada pekerja untuk memajukan diri dan mengekalkan tahap kemampuan yang ada pada diri mereka. Selain itu, meningkatkan darjah untuk memperkembangkan dan mendapatkan pengetahuan dan kemahiran baru dapat digunakan dalam kerjaya mereka di masa hadapan. Keupayaan dan peluang untuk kemajuan kerjaya dalam organisasi bersama dengan rakan sekerja, ahli keluarga atau persatuan perlu diberi pendedahan oleh organisasi.

Di sini sikap pekerja dilihat secara optimistik dengan peruntukkan kualiti kerja oleh pihak organisasi dengan peluang yang diberikan kepada mereka. Namun begitu ketidakwujudan elemen ini akan menyebabkan mereka khuatir dengan

kerjaya mereka, ini memberikan reaksi yang negatif kepada tingkah laku yang ditunjukkan oleh pekerja seperti mengadakan mogok, tindakan yang agresif dan melakukan kemusnahan harta benda awam yang boleh memburukkan keadaan ekonomi negara dan mereka sendiri. Ini dapat dilihat di dalam jadual 3.1 terhadap sikap yang ditunjukkan oleh pihak pekerja dengan peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh organisasi kepada mereka.

### **3.4.5 INTEGRASI SOSIAL DALAM ORGANISASI**

Menurut Berke (1982), menyatakan bahawa kualiti kehidupan kerja merupakan arah kepada perubahan manusia di tempat kerja, dengan meningkatkan keadaan tempat kerja seperti fizikal dan kelengkapan, memperbaiki hubungan antara pekerja terutama sekali antara pekerja dengan pengurusan dan memberikan pekerja lebih suara dalam menentukan keputusan mengenai kerja mereka. Dengan ini hubungan antara pekerja terutamanya dengan pihak atasan akan dapat dijalinan dengan erat antara satu sama lain.

Sama ada pekerja mencapai identiti diri dan keyakinan diri, ia mempengaruhi sikap di tempat kerja seperti bebas daripada prasangka, komuniti, keterbukaan antara individu, ketiadaan stratafikasi dalam organisasi dan kewujudan pergerakan atas ke bawah. Menurut Hughes (1989), mendapati bahawa kualiti kehidupan kerja biasanya dinilai terhadap isu keselamatan dan kesihatan, hubungan sosial dan jaminan kerja.

Sikap pekerja ditunjukkan dalam jadual 3.1 berhubungan dengan faktor kualiti kehidupan kerja ini di mana perhubungan yang baik akan mewujudkan hubungan yang erat antar pihak pekerja dan pihak organisasi. Namun begitu ketidakwujudan integrasi yang baik akan menyumbangkan kepada pemualauan antara mereka antara satu sama lain begitu sikap hormat menghormati antara satu sama lain tidak wujud antara mereka dalam organisasi.

#### **3.4.6 PERATURAN DALAM ORGANSASI PEKERJAAN**

Unsur yang terdapat dalam organisasi seperti hak peribadi seseorang pekerja dalam hal-hal yang tidak terlibat dengan pekerjaannya seperti kehidupan di luar waktu kerja serta hak dan ruang kehidupan secara keseluruhannya (Walton, 1973). Peraturan dan budaya yang ada dalam organisasi perlu menghormati individu dalam organisasi, bertimbang rasa, meletakkan *standard* kesamaan dalam pemberian anugerah dan memberikan semua proses yang betul dalam perkara yang berkaitan dengan kerja. Nirenberg (1986), menyatakan bahawa kualiti kehidupan kerja adalah penilaian subjektif terhadap perhubungan antara pihak pengurusan dan pekerja serta keseluruhan persekitaran tempat kerja terutama sekali keadaan berkaitan dengan pembangunan manusia dan kepuasan hidup secara keseluruhannya.

Jadual 3.1 menunjukan tahap yang terlibat akibat pengenalan peraturan dalam organisasi pekerjaan kepada pekerja. Sikap pekerja terhadap peranan peraturan ini adalah untuk memberikan keadilan kepada mereka dalam

menjalankan kerja mereka dengan lebih sempurna seterusnya dapat mengelakkan ketidakadilan kepada pekerja dalam kerja mereka. Selain itu peraturan yang dikenakan merupakan kebebasan kepada pekerja dalam melakukan kerja mereka tanpa ada kawalan dan halangan untuk menggunakan kemahiran dan kepakaran mereka untuk pertumbuhan dan membangunkan diri mereka.

#### **3.4.7 PEKERJAAN DAN RUANG KEHIDUPAN SECARA KESELURUHAN**

Pengalaman kerja seseorang individu boleh memberikan kesan positif atau negatif kepada kehidupannya umpamanya, perhubungan dengan keluarga. Pekerja yang terpaksa menghabiskan terlalu banyak masa dengan pekerjaan boleh mendatangkan kesan yang serius terhadap kehidupan kekeluargaan (Walton, 1973). Manakala Prince (1985), menyatakan bahawa kerja merupakan sumber kepentingan terhadap identiti individu dan kesihatan keseluruhannya. Ini penting kerana kualiti kehidupan kerja dan kualiti kehidupan secara keseluruhannya mempunyai kaitan yang rapat dan saling mempengaruhi antara satu sama lain.

Seseorang pekerja itu mempunyai peranan yang seimbang dalam kehidupannya. Peranan ini meliputi perjalanan hidup, kerjaya dan masa lapang. Ini memerlukan sedikit ruang terhadap keluarga seperti juga kemajuan kerjaya dan kenaikan pangkat. Ini penting kerana kualiti kehidupan kerja dan kualiti hidup mempunyai kaitan yang rapat dan saling mempengaruhi antara satu sama lain. Menurut Ondrack dan Evan (1982), menyatakan bahawa program kualiti kehidupan kerja secara asasnya sama dengan penggunaan pasukan pengeluaran

separuh automatik, latihan kemahiran, ganjaran berasaskan kepada pengetahuan dan kemahiran, penyertaan dalam membuat keputusan, komunikasi terbuka dan penyusunan semula persekitaran kerja untuk memudahkan interaksi antara kumpulan dalam organisasi.

Keseimbangan hidup bagi seseorang pekerja dalam dunia pekerjaan mereka memberi kesan kepada corak kehidupan individu itu keseluruhannya. Ini akan memberikan kepuasan kepada mereka sekiranya hubungan ini wujud kepada mereka, sekiranya ini tidak wujud akan memberikan ketidakseimbangan antara kehidupan mereka dengan kerjaya yang mereka ada. Akibatnya mewujudkan kesan yang negatif seperti kepercayaan diri yang rendah, kekurangan motivasi dalaman dan merosakkan ikatan kekeluargaan serta komuniti masyarakat yang berada di sekelilingnya. Ini dapat ditunjukkan dalam jadual 3.1 terhadap tahap-tahap yang wujud kepada pekerja daripada elemen tersebut.

#### **3.4.8 TANGGUNGJAWAB SOSIAL DAN ORGANISASI**

Organisasi yang tidak bertanggungjawab tentang kehidupan sosial pekerja akan menyebabkan meningkatnya bilangan pekerja yang kehilangan nilai terhadap kerja dan kerjaya. Tanggungjawab sosial organisasi ialah tanggungjawab dari segi pemasaran, latihan pekerja dan sebagainya. Organisasi seharusnya mementingkan pengguna dan mesyarakat secara keseluruhannya semasa menjalankan aktivitinya. Secara tidak langsung ia akan memberi dorongan kepada pekerja untuk menghargai pekerjaan mereka. Ini kerana tidak semua pekerja mementingkan

bayaran dan upah untuk menghargai perkhidmatan mereka, tetapi mereka juga berminat terhadap nilai sosial barangan dan perkhidmatan yang dihasilkan. Oleh itu, penumpuan yang lebih akan diberikan kepada kerja sekiranya mereka memikirkan bahawa kerja yang dilakukan itu memberikan faedah bersama. Menurut Cohen dan Hudecek (1993), menyatakan bahawa pekerja dalam kumpulan rendah (contoh; pekerja kolar biru) mempunyai peluang yang rendah untuk kemajuan, kos yang tinggi untuk meninggalkan organisasi dan lebih berminat dengan keadaan kerja yang stabil.

Peruntukkan kualiti kehidupan kerja yang baik oleh pihak majikan akan memberikan satu rasa tanggungjawab sosial dan organisasi yang bermakna kepada pekerja. Ini akan meninggikan maruah pekerja di mana segala usaha yang dicurahkan dalam kerja adalah untuk kepentingan sosial dan organisasi. Sekiranya ini tidak wujud akan menyebabkan mereka merasakan segala sumbangan terhadap barangan dan perkhidmatan yang diberikan tidak bermakna. Keadaan ini akan mengganggu motivasi mereka dan produktiviti mereka akan menurun. Ini dilihat dalam jadual 3.1 terhadap tanggungjawab yang mereka sumbangkan kepada masyarakat dan organisasi.



**Jadual 3.1 Tahap Kualiti Kehidupan Kerja**

<b>Tahap I Keadaan Organisasi</b>		<b>Tahap II Sikap Pekerja</b>		<b>Tahap III Simptom Tingkahlaku</b>
a. Pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi	→	Jaminan – tiada jaminan dalam ekonomi. → Mencukupi – tidak mencukupi seperti yang diperuntukan	→	Alienasi (pengasingan) Tindakbalas yang agresif dan pasif. • Pusing ganti, ponteng kerja, ketidakhadiran, keletihan • Kemalangan/kesilapan • Kurang tenaga/motivasi • Pasif – melawan peraturan
b. Keadaan kerja yang sihat dan selamat	→	Selamat – tidak memudaratkan fizikal pekerja		
c. Peluang untuk menggunakan kemahiran dan memperkembangkan keupayaan diri	→	Perangsang – tidak menghiraukan tentang kandungan kerja. → Pengaruh – kurang kuasa berkaitan kerja		
d. Peluang untuk pertumbuhan dan jaminan kerja	→	Optimistik – khuatir dengan kerjaya	→	Alienasi (pengasingan) Tidakbalas agresif dan pasif. • Mogok, rundingan, tindakan keras ( <i>military</i> ) • Mogok liar, kegagalan mengesahkan kontrak • Individu bertindak mengganggu orang ramai dan hartabenda.
e. Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan	→	Berhubung dengan – pemuluan terhadap orang lain → Menghargai – tidak menghargai insan lain		
f. Peraturan dalam organisasi pekerjaan	→	Kesedaran tentang keadilan – tidak adil dan tidak sama		

		Kebebasan – kawalan atau halangan	
g. Pekerjaan dan ruang kehidupan secara keseluruhan	→	Kepuasan – kesalahan berkaitan dengan keseimbangan antara kerjaya dan keluarga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Self-esteem</i> yang rendah</li> <li>• Kurang motivasi dalaman</li> <li>• Merosakkan keluarga dan komuniti</li> </ul>
h. Tanggungjawab sosial dan organisasi	→	Maruah – merasa malu dengan barangan, keadaan sosial dan majikan	

(Sumber: Diambil daripada Walton, 1973)

### 3.5 PENGAMAL-PENGAMAL KUALITI KEHIDUPAN KERJA DAN KESATUAN SEKERJA

Kesatuan sekerja menilai peningkatan terhadap kualiti kehidupan kerja di dalam tempat kerja merupakan satu ancaman dan perlu diberi perhatian. Ini kerana pemimpin kesatuan sekerja menyuarakan kebimbangan atau ketakutan terhadap program kualiti kehidupan kerja yang boleh mengakis iltizam dan kepuasan terhadap kesatuan sekerja (Eaton, Gordon dan Keefe, 1992).

Kajian yang lepas telah menemui bukti yang bercampur terhadap persoalan tentang penilaian prestasi kesatuan sekerja yang mengikuti program kualiti kehidupan kerja sama ada mempunyai atau tidak terhadap kesan pengaruh kesatuan sekerja dan memperbaiki keseluruhan kepuasan terhadap kesatuan sekerja. Menurut Jennings (1985), menyatakan terdapat dua halangan utama dalam melaksanakan kualiti kehidupan kerja;

1. Kekurangan komitmen daripada pihak pengurusan terhadap pembangunan program dan,
2. Kesatuan sekerja menolak untuk bekerjasama dengan pengurusan untuk membangunkan program tersebut.

Asas kepada penekanan kesatuan sekerja terhadap program kualiti kehidupan kerja yang melibatkan pekerja dalam membuat keputusan terhadap keadaan tempat kerja merupakan dua rangkaian terhadap program tersebut (Brett, 1980). Sementara itu pemimpin kesatuan sekerja menilai kualiti kehidupan kerja sebagai isu dan memaparkan masalah kerana mereka berpendapat bahawa kualiti kehidupan kerja akan mengurangkan penglibatan kesatuan sekerja dengan pengurusan (Jennings, 1985). Menurut Strauss (dalam Hackman dan Suttle, 1977), kesatuan sekerja mendakwa bahawa mereka menyumbangkan kepada peningkatan kualiti kehidupan kerja berbanding dengan pihak pengurusan.

Kesatuan sekerja menilai peningkatan terhadap kualiti kehidupan kerja di dalam tempat kerja merupakan satu ancaman dan perlu diberi perhatian. Ini kerana pemimpin kesatuan sekerja menyuarakan kebimbangan atau ketakutan terhadap program kualiti kehidupan kerja yang boleh menghakis komitmen dan kepuasan terhadap kesatuan sekerja (Eaton, Gordon dan Keefe, 1992). Kajian yang lepas telah menemui bukti yang bercampur terhadap persoalan tentang penilaian prestasi kesatuan sekerja yang mengikuti program kualiti kehidupan kerja sama ada mempunyai atau tidak kesan pengaruh kesatuan dan memperbaiki keseluruhan kepuasan terhadap kesatuan sekerja.

Kesatuan sekerja mula memberi perhatian terhadap program kualiti kehidupan kerja bermula apabila kajian awal terhadap program yang mempunyai persamaan dengan kualiti kehidupan kerja telah memberi kesan kepada kesatuan. Bermula dengan Kochan, Ketz dan Mower (1984), para pengamal hubungan industri mula menunjukkan minat terhadap organisasi pekerja, ini membawa kepada kajian terhadap ahli kesatuan dan pegawai kesatuan mengenai persepsi kesan program kualiti kehidupan kerja terhadap kesatuan.

Asasnya kajian yang dilakukan banyak menumpukan kepada ahli kesatuan bawahan untuk menilai kesan program kualiti kehidupan kerja dengan membandingkan sikap ahli yang menyertai program tersebut dan tidak menyertai program tersebut. Di sini Kochan *et al.* (1984), telah menemui beberapa perbezaan yang signifikan antara persepsi ahli yang menyertai dan tidak menyertai dalam pelbagai fungsi, termasuk perkara yang berkaitan dengan *bread and butter* (seperti gaji dan faedah lain). Menurut Eaton, Gordon dan Keefe (1992), menyatakan bahawa penyertaan dalam program kualiti kehidupan kerja terutama ahli kesatuan sekerja menemui hubungan signifikan yang tinggi terutama terhadap isu *bread and butter*, kualiti kehidupan kerja dan isu strategik di antara isu yang lain berbanding dengan mereka yang tidak menyertai program tersebut.

Dalam pada itu terdapat dua penerangan yang berbeza mengenai penyertaan dan tidak menyertai program kualiti kehidupan kereja dan juga ahli yang mempunyai perubahan kesan daripada program yang dijalankan. Dalam kajian Verma (1987), telah menemui ahli yang menyertai program adalah

mempunyai hubungan yang signifikan dan berpuas hati terhadap kesatuan berbanding dengan yang tidak menyertainya. Begitu juga dengan kajian yang dilakukan oleh Verma dan McKersie (1987), yang mengkaji satu organisasi yang mana kesatuan yang tidak terlibat dalam program tersebut. Dalam kajian itu ditemui bahawa pekerja yang kurang berminat dengan kesatuan lebih berminat untuk menyertainya.

Kajian yang dilakukan oleh Thacker dan Fields (1987), di mana kajian dilakukan terhadap 767 pekerja daripada satu organisasi dengan melihat kesan sebelum dan selepas menyertai program. Persepsi responden terhadap kesatuan hanyalah pengaruh terhadap isu tradisi seperti upah dan masa lapang bukan isu semasa seperti memperbaiki keadaan tempat kerja yang menarik dan mencabar. Ini menunjukkan bahawa tumpuan ahli kesatuan hanyalah kepada isu *bread and butter* sahaja berbanding dengan persekitaran kerja yang boleh memberikan kesan positif terhadap prestasi kerja mereka.

Dalam kajian oleh Husna (1999), ahli kesatuan di Malaysia dan Amerika menunjukkan kesedaran yang tinggi terhadap isu kualiti kehidupan kerja terutama sekali dalam bersuara terhadap tugas mereka. Mereka juga menganggap kesatuan adalah pengantara yang menyuarakan masalah ekonomi dan mereka menghendaki aktiviti kesatuan yang lebih luas lagi.

Kajian terhadap ahli kesatuan yang menyertai dan ahli yang tidak menyertai program tersebut telah menerima keputusan yang bercampur. Kajian

oleh Kochan *et al.* (1984), dengan melakukan tinjauan terhadap 110 aktivis dan pegawai, menemui program kualiti kehidupan kerja tidak mempengaruhi prosedur *grivience*, mengurangkan minat ahli terhadap kesatuan dan mempertikai keupayan kesatuan untuk menolak kontrak. Hasil daripada kajian ini menemui ahli mempertikai kesatuan sekerja.

Menurut Ellinger dan Nissen (1987), yang melakukan kajian terhadap 12 orang aktivis iaitu ahli kesatuan yang begitu komited dengan program kualiti kehidupan kerja daripada sebuah kilang pembuatan. Kebanyakan responden melaporkan bahawa program tersebut mempunyai kesan yang positif terhadap kadar *grievience* (mengurangkan kadar *grivience*) dan hubungan dengan ahli kesatuan sekerja, keupayaan kesatuan menyelesaikan *grivience* serta kepuasan terhadap kesatuan. Namun begitu seorang pegawai daripada ahli kesatuan melaporkan bahawa kualiti kehidupan kerja mengganggu prosedur *grivience* dan mencipta masalah politik kepada kesatuan. Berdasarkan kepada kajian ini menunjukkan bahawa pengaruh program kualiti kehidupan kereja mempunyai kedua-dua kesan sama ada positif dan negatif kepada kesatuan sekerja.

Menurut Eaton (1990), yang melakukan kajian terhadap pegawai daripada 86 buah kesatuan tempatan menunjukkan hubungan yang negatif antara penglibatan kesatuan dengan program kualiti kehidupan kerja dan darjah ancaman kepada kesatuan. Walaupun ancaman yang digambarkan tidak jelas terhadap penglibatan kesatuan tetapi ia memberi pengajaran terhadap program tersebut kepada kesatuan.

Dalam memperkatakan tentang iltizam ahli kesatuan terhadap kesatuan sekerja yang berkait rapat dengan kepuasan kerja dan kualiti kehidupan kerja yang diperjuangkan oleh kesatuan sekerja. Kepuasan terhadap kesatuan adalah tindak balas ahli terhadap keberkesanan kesatuan dalam mengutarakan minat dan masalah ahli kesatuan (Eaton, Gordon dan Keefe, 1992). Menurut Klandermans (1989), melaporkan bahawa ahli kesatuan akan diramalkan keluar kesatuan kerana iltizam terhadap kesatuan bukan kerana tidak berpuas hati dengan kesatuan.

### **3.6 FAKTOR DEMOGRAFI DENGAN KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Aspek demografi merupakan elemen yang diperlukan untuk mengukur kualiti kehidupan kerja bagi ahli kesatuan sekerja ini. Dalam konteks ini iannya dilihat sebagai pengaruh di luar pekerjaan, iaitu berkait rapat dengan peribadi individu itu sendiri. Menurut Schultz (1990), tahap kepuasan kerja yang dinikmati oleh pekerja adalah berbeza berdasarkan kepada jantina, umur, kesihatan, pengalaman kerja dan status sosial. Begitu juga dengan kualiti kehidupan kerja merupakan elemen yang terbesar dalam kepuasan kerja secara keseluruhan.

Dalam konteks jantina pekerja Feldberg dan Glenn (1979) telah mengemukakan dua model untuk mengkaji kaitan kerja dan jantina. Model kerja asasnya diwujudkan untuk pekerja lelaki, struktur perspektif kerja dan keadaan kerja berkaitan persepsi pekerja terhadap kerja. Sementara itu, model jantina menekankan ciri-ciri personaliti yang menegaskan lelaki dan wanita memberi

perspektif yang berbeza di tempat kerja dan corak sosialisasinya. Manakala Kanter (1977), contohnya menganggap tidak ada persamaan dan perbezaan antara lelaki dan wanita tetapi menegaskan perbezaan hanya pada peranan pengalaman kerja. Ini menunjukkan bahawa keadaan jantina pekerja memberikan persepsi yang berbeza terhadap kualiti kehidupan kerja mereka.

Selain itu, umur menurut Schermerhorn *et al.* (1991) dan Schultz dan Schultz (1990) menyatakan bahawa pekerja yang lebih tua memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi berbanding dengan pekerja muda. Manakala Quinn dan Staines (1977) dalam kajian terhadap satu kumpulan pekerja mendapati pekerja lebih tua dilaporkan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi berbanding dengan pekerja muda. Keadaan ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan antara peringkat umur pekerja dengan kualiti kehidupan kerja yang dikemukakan oleh organisasi kepada mereka.

Manakala bagi status perkahwinan menurut Dillard dan Feather (1991) mendapati kebanyakan kajian yang dijalankan terhadap taraf perkahwinan melaporkan pekerja yang telah berkahwin lebih berpuas hati berbanding dengan pekerja bujang. Sementara itu Wright, King dan Berg (1985) menyatakan pengurus wanita kulit hitam mempunyai kepuasan kerja yang tinggi berbanding dengan mereka yang tidak berkahwin. Ini menunjukkan bahawa perbezaan kepuasan terhadap kualiti kehidupan kerja berkaitan dengan status perkahwinan pekerja.



Sementara itu bagi tahap pendidikan menurut Gaziel (1986) menyatakan pekerja yang mempunyai tahap pendidikan yang tinggi dilaporkan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi berbanding dengan yang mempunyai tahap pendidikan yang rendah. Manakala Weaver (1980) melaporkan terdapat hubungan positif antara tahap pendidikan dan kepuasan kerja terus meningkat sejak tahun 1969. Ini menunjukkan setiap pekerja yang mempunyai tahap pendidikan yang berbeza memberikan gambaran yang berbeza terhadap kualiti kehidupan yang diterima oleh mereka.

### **3.7 KESIMPULAN**

Kualiti kehidupan kerja menjadi begitu penting dikaji kerana ianya merupakan pandangan keseluruhan pekerja terhadap organisasi yang secara langsung berkait dengan kepuasan kerja dalam organisasi. Di samping itu peranan kualiti kehidupan kerja dilihat mempunyai hubungan yang unik kerana pandangan pemimpin kesatuan dan ahli kesatuan yang berbeza. Begitu juga bagi pihak pengurusan yang menilai kualiti kehidupan kerja menekan mereka terutama dalam menyediakan persekitaran kerja yang baik untuk pekerja. Bagi pemimpin kesatuan pula menganggap bahawa kualiti kehidupan kerja merupakan ancaman kepada mereka terutama dalam hal pekerja menyuarakan pendapat mereka kepada majikan secara langsung tanpa kesatuan campur tangan. Namun begitu kedua-dua aspek ini saling berkaitan dan memberikan kesan positif kepada kesatuan sekerja dan majikan sekiranya ditangani dengan sempurna oleh pihak majikan. Menurut Balch

dan Blanck (1989), menyatakan bahawa kualiti kehidupan kerja yang tinggi dibuktikan dengan peningkatan produktiviti dan kesetiaan terhadap organisasi, peningkatan moral, meningkatnya kadar penyertaan untuk mengurangkan kos dan pekerja yang mempunyai perasaan sedemikian tidak memerlukan kesatuan sekerja untuk mewakili mereka dalam mencapai matlamat terhadap keselesaan tempat kerja.

## **BAB IV**

### **KERANGKA TEORI**

#### **4.1 PENGENALAN**

Dalam bab III telah diterangkan mengenai ulasan karya secara khusus terhadap kualiti kehidupan kerja bagi ahli kesatuan sekerja. Ulasan karya ini adalah untuk melihat dengan lebih jelas tentang perkaitan antara kualiti kehidupan kerja terhadap ahli kesatuan sekerja. Selain itu, dapat juga melihat tentang rasional kualiti kehidupan kerja kepada ahli kesatuan dan pihak organisai sendiri dalam peruntukan kualiti kehidupan kerja kepada pekerja mereka.

Di dalam bab ini perbincangan dilakukan dengan menjurus kepada kerangka yang terlibat dalam kajian dan pemboleh ubah-pemboleh ubah utama yang terlibat dalam kajian ini. Selain itu pentakrifan operasi terhadap setiap pemboleh ubah dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kajian yang dilakukan.

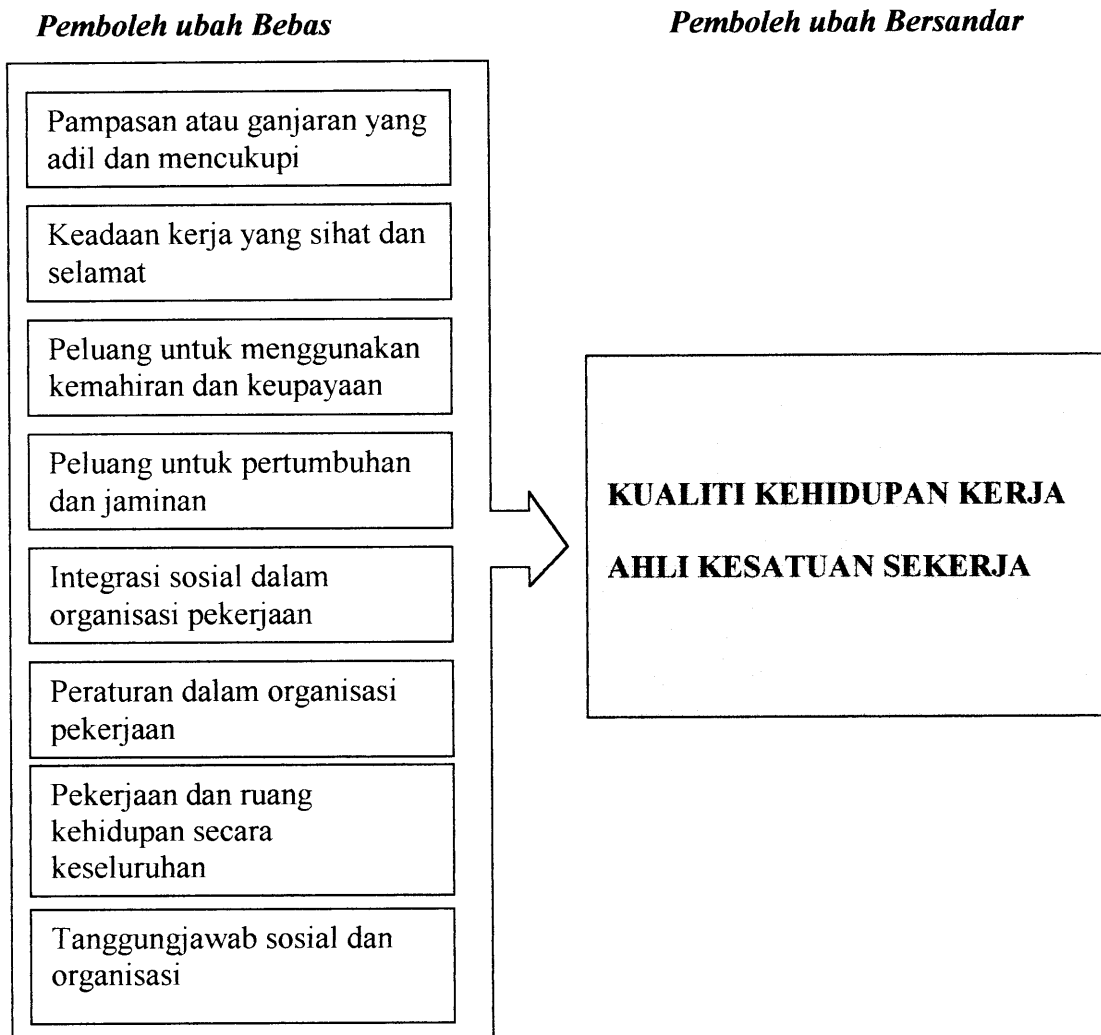
Begitu juga dengan pembentukan hipotesis dilakukan untuk menjawab persoalan yang dikemukakan oleh penyelidik.

## **4.2 KERANGKA KONSEPTUAL**

Kajian ini mengkaji tentang faktor-faktor yang mempegaruhi kualiti kehidupan kerja bagi ahli kesatuan sekerja di Syarikat Telekom Malaysia Bhd, cawangan Alor Star, Kedah. Pemboleh ubah bebas dalam kajian ini adalah faktor-faktor kualiti kehidupan kerja dan pemboleh ubah bersandar adalah kualiti kehidupan kerja kepada ahli kesatuan sekerja.

Di samping itu aspek demografi responden dikaji untuk melihat taburan demografi ahli kesatuan yang menjadi responden kajian dan melihat hubungan mereka dengan kualiti kehidupan kerja. Ini boleh dilihat dengan jelas berdasarkan kepada rajah dibawah.

**Rajah 4.1 Kerangka Konseptual Hubungan Antara Kualiti Kehidupan Kerja Dengan Aspek Demografi**



#### **4.3 PEMBOLEH UBAH-PEMBOLEH UBAH UTAMA KAJIAN**

Pemboleh ubah-pemboleh ubah utama kajian ini adalah berdasarkan kepada definisi Walton (1973) yang menggariskan lapan faktor kualiti kehidupan kerja yang menjadi ukuran dalam sesebuah organisasi.

##### **4.3.1 PAMPASAN ATAU GANJARAN YANG ADIL DAN MENCUKUPI**

Pampasan atau ganjaran ini merujuk kepada upah dan gaji yang diterima oleh seseorang pekerja. Ini termasuklah aspek-aspek lain seperti bonus dan faedah sampingan yang didapati oleh seseorang pekerja daripada kerjanya, sama ada ia dapat memenuhi standard gaji yang diterima umum atau tidak. Di samping itu imbuhan yang diterima berpatutan dengan gaji yang diterima berbanding dengan kerja yang lain.

##### **4.3.2 KEADAAN KERJA YANG SIHAT DAN SELAMAT**

Keadaan kerja yang sihat dan selamat merujuk kepada keadaan di mana pekerja tidak terdedah kepada keadaan fizikal atau pengurusan kerja yang tidak selamat dan menimbulkan masalah. Ini termasuklah jumlah jam bekerja bagi seseorang pekerja bagi memastikan kesihatan pekerja tidak terganggu akibat daripada kerjanya.

#### **4.3.3 PELUANG UNTUK MENGGUNAKAN KEMAHIRAN DAN MEMPERKEMBANGKAN KENDIRI**

Keupayaan untuk memperkembangkan diri merujuk kepada keupayaan individu melibatkan diri dan meningkatkan harga diri serta menangani pelbagai cabaran. Dengan ini seseorang pekerja itu, bukan sahaja dapat menggunakan dan memperkembangkan kemahiran malahan pengetahuan mereka. Ini akan membuatkan kerja itu menjadi lebih menarik dan mengelakkan kebosanan akibat kerja-kerja yang berulang-ulang.

#### **4.3.4 PELUANG UNTUK PERTUMBUHAN YANG BERTERUSAN DAN JAMINAN**

Ciri-ciri sesuatu kerja itu haruslah memberikan peluang kepada pekerjanya untuk memajukan diri. Ini termasuklah peluang melanjutkan pelajaran, menggunakan pengetahuan serta kemahiran sendiri pada masa akan datang dan peluang kenaikan pangkat. Manakala dari segi jaminan pula, seharusnya sesuatu pekerjaan itu akan kekal sama ada dari segi pendapatan atau pekerjaan itu sendiri.

#### **4.3.5 INTEGRASI SOSIAL DALAM ORGANISASI PEKERJAAN**

Oleh kerana integrasi sosial merupakan salah satu daripada keperluan asas manusia, maka imbalan yang baik antara seseorang pekerja dengan pekerja yang

lain juga boleh mempengaruhi kualiti kerja. Kepuasan identiti dan penghargaan sendiri pekerja dipengaruhi oleh suasana di tempat kerjanya seperti bebas daripada prasangka, tidak terdapat struktur hierarki antara pekerja. Terdapat mobiliti pekerja untuk mencapai tahap yang lebih tinggi, sokongan daripada kumpulan bawahan dan sebagainya.

#### **4.3.6 PERATURAN DALAM ORGANISASI PEKERJAAN**

Unsur-unsur yang terdapat seperti hak peribadi seseorang pekerja dengan hal-hal yang tidak terlibat dengan pekerjaannya. Ini termasuklah kehidupan di luar waktu kerja serta hak dan kebebasan untuk merancang kehidupannya sendiri. Di samping itu peraturan yang dikenakan dalam organisasi tidak seharusnya membebankan pekerja terutama yang boleh mengganggu keupayaan mereka dalam menyumbangkan kemahiran dan pendapat mengenai kerja mereka.

#### **4.3.7 PEKERJAAN DAN RUANG KEHIDUPAN SECARA KESELURUHAN**

Pengalaman kerja seseorang individu boleh memberikan kesan positif atau negatif kepada kehidupan, umpamanya perhubungan dengan keluarga. Pekerja yang terpaksa menghabiskan terlalu banyak masa dengan pekerjaannya boleh mendatangkan kesan yang serius kepada tekanan kehidupan berkeluarga. Selain itu, ia seharusnya mempunyai waktu tersendiri untuk menjalankan aktiviti-aktiviti yang menjadi minatnya. Ini penting kerana kualiti kehidupan kerja dan kualiti hidup secara



keseluruhan mempunyai kaitan yang rapat dan saling mempengaruhi antara satu sama lain.

#### **4.3.8 TANGGUNGJAWAB SOSIAL DAN ORGANISASI**

Sesebuah organisasi harus mempunyai tanggungjawab sosial iaitu tanggungjawab dari segi pemasaran, latihan pekerja dan sebagainya. Organisasi juga harus mementingkan pengguna dan masyarakat secara keseluruhan semasa menjalankan aktivitinya. Secara tidak langsung ini akan memberikan dorongan kepada pekerja untuk menghargai pekerjaan mereka. Ini kerana tidak semua pekerja mementingkan bayaran dan upah bagi setiap nilai perkhidmatan mereka, tetapi mereka juga berminat terhadap nilai sosial barangan dan perkhidmatan yang dihasilkan. Oleh itu, penumpuan yang lebih akan diberikan kepada kerja sekiranya mereka memikirkan bahawa kerja yang mereka lakukan memberi faedah bersama.

#### **4.4 PENTAKRIFAN OPERASI**

Beberapa frasa dalam tajuk kajian ini memerlukan definisi operasi bagi menjelaskan maksudnya dalam konteks penggunaannya dalam kajian ini. Frasa-frasa ini adalah;

##### **4.4.1 KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Kualiti kehidupan kerja didefinisikan sebagai keadaan psikologikal individu dan tempat kerianan dan kegembiraan terhadap kerja (Brief *et al.*, 1981).

#### **4.4.2 KESATUAN SEKERJA**

Merujuk kepada kumpulan formal atau persatuan pekerja yang diiktiraf melalui undang-undang sebagai agen rundingan bersama.

#### **4.4.3 AHLI KESATUAN SEKERJA**

Merujuk kepada ahli kesatuan yang diiktiraf oleh undang-undang semasa melakukan kajian.

#### **4.4.5 DEMOGRAFI KAJIAN**

##### **a) Umur**

Umur ahli kesatuan atau responden semasa kajian itu dilakukan.

##### **b) Jantina**

Jantina responden yang terlibat dalam kajian sama ada lelaki atau perempuan.

##### **c) Pendidikan/Tahap Akademik**

Merujuk kepada tahap pendidikan yang dimiliki oleh setiap responden yang melibatkan sama ada peringkat sekolah rendah, menengah, dan pendidikan tinggi.

##### **d) Bangsa**

Melibatkan bangsa yang diwakili oleh responden yang dikategori sebagai Melayu, Cina, India dan lain-lain bangsa. Ini memudahkan penyelidik untuk

mengenal pasti taburan ahli kesatuan sekerja mengikut bangsa yang terdapat dalam organisasi Telekom Malaysia Bhd, cawangan Alor Star, Kedah

**e) Jawatan (Bahagian)**

Merujuk kepada bahagian atau kumpulan kerja responden sama ada kumpulan pengurusan, penyelia atau pekerja biasa.

**f) Pendapatan**

Ini merujuk kepada jumlah pendapatan yang ahli kesatuan terima daripada kerja penuh masa mereka di dalam organisasi

**g) Tempoh Perkhidmatan**

Merujuk jangka masa perkhidmatan ahli kesatuan atau pekerja di dalam organisasi.

#### **4.6 KESIMPULAN**

Berdasarkan kepada kerangka konseptual yang dibina menggambarkan tentang kajian ini secara keseluruhannya. Begitu juga keseluruhan pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian yang terdiri daripada pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah bebas. Ini adalah untuk mengukur tentang perhubungan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar kajian yang terlibat.

## **BAB V**

### **METODOLOGI**

#### **5.1 PENGENALAN**

Perbincangan dalam bab V menumpukan kepada kerangka konseptual yang terlibat dalam kajian ini. Di samping itu penerangan dengan lebih jelas tentang pemboleh ubah-pemboleh ubah utama kajian yang terlibat dilakukan. Begitu juga pentakrifan operasi dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kerangka kajian yang dilakukan untuk menjawab persoalan yang dikemukakan dalam kajian. Di dalam bab ini akan diterangkan tentang kaedah kajian ini dilakukan ini termasuklah strategi penyelidikan yang dilakukan, kaedah pengumpulan data, pra-ujian persampelan dan prosedur-prosedur ujian statistik yang menggunakan *Statistical Package For Social Sciences Version 10.0 (SPSS)*. Dalam bahagian ini juga perbincangan akan dibuat terhadap pembentukan soalan-soalan penyelidikan bagi setiap pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian.

## **5.2 STRATEGI PENYELIDIKAN**

Strategi penyelidikan yang dilakukan terhadap kualiti kehidupan kerja dapat dibahagikan kepada 2 iaitu strategi penyelidikan yang lepas dan pada masa sekarang.

### **5.2.1 STRATEGI PENYELIDIKAN LEPAS**

Penyelidikan yang dilakukan pada masa lepas dalam mengkaji kualiti kehidupan kerja menurut Kerlinger (1973) terdapat empat kaedah iaitu ujian makmal, ujian lapangan, kajian lapangan dan tinjauan. Kesemua kaedah ini digunakan untuk mendapat gambaran yang sebenar tentang kualiti kehidupan kerja pekerja dan ahli kesatuan sekerja. Kajian yang dilakukan oleh Efraty dan Singh (1990) dengan menggunakan borang soal selidik *self-administered*, manakala Zautra, Eblen dan Reynolds (1986) melakukan temubual terhadap responden. Begitu juga kajian oleh Boccialetti (1987) menggunakan kajian *longitudinal* di mana perbandingan antara kumpulan terhadap perbezaan dalam sesuatu masa. Terdapat juga penyelidikan yang dilakukan terhadap kualiti kehidupan kerja menggunakan tinjauan (Singh dan Maggu 1995 dan Eaton *et al.* 1992). Manakala penyelidikan yang dilakukan oleh Jennings (1985) menggunakan data yang lepas, tinjauan dan temubual dalam mengkaji kualiti kehidupan kerja bagi ahli kesatuan sekerja dan bukan ahli kesatuan.

### 5.2.2 STRATEGI PENYELIDIKAN MASA SEKARANG

Penyelidikan yang dilakukan ini adalah menggunakan tinjauan dalam mengkaji kualiti kehidupan kerja ahli kesatuan sekerja. Kajian berbentuk tinjauan ini banyak dilakukan oleh penyelidik yang lepas dalam mendapat gambaran terhadap kualiti kehidupan kerja seperti yang dilakukan oleh Singh dan Maggu (1995), Jennings (1985), Efraty dan Singy (1990) dan Kerce dan Kewley (1993).

Kajian ini melibatkan pengagihan borang soal selidik *self-administered* kepada responden dalam mendapat gambaran tentang kualiti kehidupan kerja yang diperuntukan kepada mereka oleh organisasi. Penyelidikan dilakukan melibatkan huraian deskriptif yang berbentuk statistik bancian dan bertujuan untuk menggambarkan keadaan sebenar. Penilaian terhadap sikap dan pendapat individu akan dilakukan. Kaedah pengumpulan data akan dilakukan melalui soal selidik dan temu bual dengan pemimpin kesatuan sekerja tempat kajian. Penyelidikan yang dilakukan ini merupakan penyelidikan kuantitatif gunaan. Menurut Sekaran (2000), yang menyatakan bahawa apabila penyelidikan dibuat dengan tujuan menggunakan keputusan daripada dapatan bagi menyelesaikan masalah khusus, ianya dipanggil penyelidikan gunaan.

Dalam kajian ini akan menilai korelasi antara 8 faktor-faktor kualiti kehidupan kerja seperti pampasan yang adil dan mencukupi, keadaan kerja yang sihat dan selamat, peluang menggunakan kemahiran dan memperkembangkan keupayaan diri, peluang untuk kemajuan kerjaya untuk masa hadapan dan jaminan kerja, integrasi

sosial dalam organisasi pekerjaan, peraturan dalam organisasi pekerjaan, pekerjaan dan ruang hidup secara keseluruhannya dan tanggungjawab sosial dan organisasi terhadap ahli kesatuan sekerja. Kesemua faktor ini adalah faktor yang terkandung dalam kualiti kehidupan kerja yang dikemukakan oleh Walton (1973) dalam sesebuah organisasi.

### **5.3 SUMBER DATA**

Terdapat dua kaedah yang digunakan untuk mendapatkan data bagi tujuan kajian ini iaitu data primer dan data sekunder.

#### **5.3.1 DATA SEKUNDER**

Pada peringkat awal pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan bahan-bahan bertulis untuk membina asas kepada kajian. Sumber-sumber ini diperolehi daripada buku-buku teks, jurnal dan tesis. Sumber ini diperolehi daripada;

- Perpustakaan Universiti Utara Malaysia
- Perpustakaan Universiti Kebangsaan Malaysia
- Pusat Khidmat Maklumat Akademik UNIMAS

Maklumat yang diperolehi ini adalah berkaitan dengan gelagat dan tingkah laku pekerja dan ahli kesatuan sekerja. Maklumat tentang kualiti kehidupan kerja yang mempunyai kaitan langsung dengan tingkah laku ahli kesatuan sekerja terhadap

organisasi mereka bekerja. Penyelidikan awal adalah penting untuk memberi gambaran awal mengenai masalah yang ingin dikaji.

### **5.3.2 DATA PRIMER**

Data ini akan diperolehi melalui soal selidik dan temubual dengan pemimpin kesatuan sekerja. Data ini adalah penting untuk mendapatkan hasil kajian dengan lebih tepat berbanding dengan penggunaan data sekunder sahaja.

#### **a) Soal Selidik**

Soal selidik merupakan sumber utama untuk mendapatkan data bagi kajian ini di mana data-data yang diperolehi akan dianalisis untuk mendapatkan hasil kajian. Borang soal selidik akan dihantar kepada responden di Syarikat Telekom Malaysia Alor Star. Setiap responden yang terlibat dalam kajian ini akan dirahsiakan segala butiran mengenai diri mereka. Tinjauan ini akan dilakukan dengan menumpukan kepada pekerja yang terdiri daripada ahli kesatuan sekerja Syarikat Telekom Malaysia Alor Star. Kajian ini dijalankan pada pertengahan bulan September 2000 yang dijangka mengambil masa 2 minggu. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan kaedah rawak mudah berdasarkan kepada nombor pekerja dalam organisasi di setiap bahagian oleh setiap penolong jabatan yang terdapat di Syarikat Telekom terhadap ahli kesatuan sekerja mereka. Responden dibenarkan untuk membawa pulang soal selidik untuk dijawab di kediaman mereka memandangkan di waktu kerja masa mereka amat terhad untuk melakukan aktiviti luar.



## **b) Temubual**

Temubual ini bertujuan untuk mendapatkan maklumat secara langsung tentang suasana dan latar belakang organisasi. Temubual ini dilakukan dengan pemimpin kesatuan sekerja Telekom mengenai suasana dan pendapat terhadap organisasi Telekom. Kesemua ini penting untuk memberikan gambaran sebenar masalah dan latar belakang organisasi kajian di kalangan pekerja.

## **5.3 KERANGKA PERSAMPELAN**

Sampel kajian yang dipilih dalam kajian ini adalah seramai 127 daripada jumlah sebenar ahli kesatuan seramai 500 orang terdiri yang didaftarkan dibawah akta kesatuan sekerja 1959. Sebanyak 200 borang soal selidik diedarkan oleh penyelidik dengan bantuan seorang eksekutif di jabatan pemasaran. Daripada jumlah tersebut 133 telah dikembalikan oleh responden dan hanya 5 borang soal selidik tidak dijawab dengan sempurna oleh responden dan dibuang daripada analisa. Kadar pulangan borang soal selidik ini adalah 63.5% digunakan dalam analisa ini.

## **5.4 REKABENTUK SOAL SELIDIK**

Soal selidik ini bertujuan untuk memperolehi keputusan atau dapatan terhadap instrumen yang dikaji. Jawapan yang diperolehi ini adalah untuk melihat hubungan

antara kualiti kehidupan kerja terhadap ahli kesatuan sekerja di samping melihat faktor demografi ahli kesatuan secara analisa deskriptif.

Terdapat tujuh instrumen demografi ahli kesatuan sekerja yang dikaji, manakala terdapat lapan pemboleh ubah kualiti kehidupan kerja yang dipecahkan kepada subsoalan bagi setiap pemboleh ubah. Dalam soal selidik ini mengandungi dua bahagian iaitu Bahagian A dan Bahagian B.

### **Bahagian A**

Bahagian ini adalah mengenai demografi atau latar belakang ahli kesatuan sekerja A1-mengenai jantina, A2-umur, A3-tahap pendidikan, A4-bangsa, A5- status perkahwinan, A6- jawatan, A7-tingkat pendapatan dan A8- tempoh perkhidmatan dalam organisasi.

### **Bahagian B**

Bahagian ini adalah mengenai faktor atau pemboleh ubah kualiti kehidupan kerja yang mengandungi lapan faktor antaranya; pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi mempunyai 6 item, keadaan kerja yang sihat dan selamat mempunyai 7 item, peluang kemajuan kerja untuk masa hadapan dan jaminan kerja mempunyai 5 item, integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan mempunyai 5 item, peraturan dalam organisasi pekerjaan mempunyai 4 item, kesan kerja terhadap kehidupan individu secara keseluruhannya mempunyai 5 item, peluang untuk mengguna kemahiran dan

membangun keupayaan diri mempunyai 6 item, kehidupan bekerja berkait dengan kepentingan sosial dan organisasi mempunyai 3 item dan kualiti kehidupan bekerja secara keseluruhannya mempunyai 1 item.

Responden diarah untuk menandakan pada kotak yang terdapat di dalam soal selidik berdasarkan kepada pemahaman dan situasi yang mereka alami di tempat kerja mereka.

## **5.5 PEMBENTUKAN UKURAN**

Pengukuran data yang digunakan untuk bahagian adalah menggunakan skala nominal yang ditetapkan. Manakala ukuran yang digunakan untuk mengukur kualiti kehidupan kerja adalah menggunakan skala Likert yang menggunakan lima skala ukuran. Menurut Mutchnick dan Berg (1996), dengan menggunakan skala *Likert* responden diminta merujuk darjah kesetujuan atau tidak kesetujuan bagi setiap pernyataan dalam instrumen yang menggunakan skala 5 *point*. Nilai numerikal 1 hingga 5 diberikan berdasarkan kepada bentuk sesuatu faktor yang dikaji.

Pengukuran ini juga, telah digunakan oleh penyelidik yang lepas untuk mengukur kualiti kehidupan kerja. Ukuran ini telah digunakan oleh Singh dan Manggu (1995), dalam mengukur kualiti kehidupan kerja dalam soal selidik mereka. Skala Likert di bawah ini akan digunakan dalam kajian ini;

**Jadual 5.1 Skala Likert Soal Selidik**

<b>Skala</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Petunjuk</b>	<i>Sangat Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Pasti</i>	<i>Setuju</i>	<i>Sangat Setuju</i>

## **5.6 PENGANALISIAN DATA**

Penganalisan data untuk mengkaji hubungan antara faktor kualiti kehidupan kerja terhadap ahli kesatuan sekerja dengan menggunakan *Statistical Package for Social Sciences Version 10.0 (SPSS)*. Data-data yang diperolehi daripada soal selidik dan temubual akan digunakan untuk dianalisa bagi mendapatkan dapatan kepada kajian ini. Analisa deskriptif adalah dengan melihat min, sisihan piawai dan julat, selain itu juga analisis ini akan menggunakan *reliability*, analisis korelasi, faktor analisis dan regresi berganda untuk melihat hubungan antara faktor tersebut terhadap demografi ahli kesatuan sekerja.

## **5.7 UJIAN RINTIS (*PILOT TEST*)**

Ujian akan dijalankan bagi menentukan kesahan dan kebolehpercayaan terhadap item soal selidik yang akan dilakukan. Menurut Black (1993), bagi memastikan kesahihan, instrumen mesti mengukur apa atau sesuatu yang hendak diukur. Oleh itu setiap instrumen tersebut mestilah secara logiknya konsisten dan meliputi seluruh aspek konsep abstrak yang hendak dikaji. Manakala menurut Black

(1993), mendefinisikan kebolehppercayaan adalah darjah konsistensi antara dua pengukuran bagi perkara yang sama.

Ujian rintis dilakukan terhadap 15 orang kakitangan Universiti Utara Malaysia yang terdiri daripada kakitangan Perpustakaan Sultanah Bahiyah, Pusat Inovasi Pelajar dan kakitangan Jabatan Akademik. Kesemua mereka ini adalah kakitangan kumpulan B dan ke bawah yang merupakan juga ahli kesatuan sekerja perkhidmatan awam.

## **5.8 TEKNIK ANALISIS DATA**

Dalam kajian ini akan menggunakan dua teknik penganalisan iaitu;

### **5.8.1 STATISTIK DESKRIPTIF**

Penggunaan analisa deskriptif ini adalah untuk menunjukkan komposisi responden dan faktor demografi yang terlibat dalam kajian. Ini termasuklah jantina, umur, tahap akademik, tempoh perkhidmatan, jawatan atau bahagian dalam organisasi, bangsa dan status perkahwinan. Dengan menggunakan statistik deskriptif dianggap sebagai ringkasan bagi keseluruhan data yang dikumpul dan dapat memberikan maklumat secara langsung dengan mudah (Walsh, 1990). Analisis yang

digunakan adalah dengan melihat jumlah skor, kekerapan, min, peratusan, min dan sishan piawai.

### **5.8.2 STATISTIK INFERENSI**

Dalam statistik inferensi ini *Pearson Correlation* (Korelasi Pearson) digunakan secara khusus untuk melihat hubungan antara faktor-faktor kualiti kehidupan kerja ahli kesatuan sekerja. Dengan ini juga akan dapat mengetahui kekuatan pengaruh pemboleh ubah bersandar yang paling dominan dalam menentukan kualiti kehidupan kerja di kalangan ahli kesatuan sekerja.

Jadual 5.3 menunjukkan peralatan statistik yang digunakan untuk menganalisa data yang diperolehi terhadap aspek demografi dan faktor-faktor kualiti kehidupan kerja ahli kesatuan sekerja.

**Jadual 5.2 Alatan Statistik Penganalisan Data Kajian**

Jenis Analisis	Alatan Statistik
1. Untuk menggambarkan min, sisihan piawa, mod, median, frekuensi dan peratusan.	Statistik Deskriptif – Frekuensi
2. Ujian kebolehpercayaan dan kesahan terhadap pemboleh ubah kualiti kehidupan kerja.	<i>Reliability Analysis</i> <i>Cronbach Alpha</i>
3. Untuk menilai perhubungan antara faktor-faktor kualiti kehidupan kerja terhadap ahli kesatuan.	Korelasi Pearson ( <i>Pearson Correlation</i> )
4. Ujian untuk menentukan perhubungan antara item kualiti kehidupan kerja dan ketepatan sampel kajian.	Faktor Analisis – <i>Varimax Rotation</i> <i>Keiser-Meyer-Olkin– Measure of Sampling Adequacy</i> dan <i>Bartlett's test of sphericity</i>
5. Ujian untuk menilai varian pemboleh ubah faktor kualiti kehidupan kerja dengan kesusruhan kualiti kehidupan kerja	Regrasi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> )

## **5.9 KESIMPULAN**

Secara umumnya strategi atau kaedah penyelidikan yang dilakukan ini adalah untuk memberikan gambaran secara deskriptif dan emperik terhadap kajian ini. Dengan gambaran dan peralatan statistik yang digunakan ini akan memudahkan pengkaji untuk melakukan pentakrifan terhadap dapatan yang diperolehi daripada analisa yang dilakukan. Keadah penyelidikan yang lengkap akan mudah pengkaji untuk menentukan pemboleh ubah yang dapat menjawab objektif kajian ini.



## **BAB VI**

### **ANALISA DAN KEPUTUSAN**

#### **6.1 PENGENALAN**

Dalam bab V telah diterangkan mengenai reka bentuk kajian dan kaedah penyelidikan yang digunakan dalam kajian ini. Begitu juga dengan strategi penyelidikan yang dilakukan sama ada strategi penyelidikan yang telah lepas dan masa kini terhadap kualiti kehidupan kerja. Di samping itu penerangan turut dilakukan dengan melihat kerangka persampelan yang terlibat dalam kajian ini selain daripada reka bentuk soal selidik yang dikemukakan untuk tujuan pengumpulan data. Penggunaan analisa statistik sama ada deskriptif dan inferensi dikemukakan dalam bab yang lepas untuk menjawab persoalan yang wujud dalam penyelidikan ini.

Di dalam bab ini ini perbincangan ditumpukan kepada dapatan kajian hasil daripada pengumpulan data yang dilakukan. Ini termasuklah dapatan daripada ujian statistik yang dilakukan sama ada melalui statistik deskriptif dan inferensi.

## **6.2 ANALISA FREKUENSI DAN PERATUSAN PROFILE SAMPEL**

Analisa yang dijalankan adalah untuk melihat taburan demografi responden yang terlibat dalam kajian ini.

### **a) Jantina**

Di dalam kajian ini seramai 127 orang responden yang terlibat yang terdiri daripada ahli kesatuan sekerja lelaki dan perempuan. Seramai 61 responden kajian adalah lelaki iaitu 48 peratus dan 66 perempuan bersamaan dengan 52 peratus sampel yang terlibat dalam kajian ini. Ketidakeimbangan antara jantina ini disebabkan oleh kebanyakan pekerja lelaki melakukan kerja di luar pejabat atau *field work* manakala ahli kesatuan sekerja banyak melakukan kerja di dalam pejabat. Walaupun begitu menurut pemimpin kesatuan sekerja mereka mempunyai ahli lelaki lebih ramai daripada perempuan.

**Jadual 6.1 Taburan Frekuensi Berdasarkan Jantina**

<i>Jantina</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>Peratusan</i>
Lelaki	61	48
Perempuan	66	52
<b><i>Jumlah</i></b>	<b><i>127</i></b>	<b><i>100</i></b>

**b) Umur**

Manakala bagi umur responden yang terlibat dalam kajian ini berumur di antara 21 tahun hingga ke 51 tahun. Ini adalah penting untuk melihat arah kecenderungan ahli kesatuan dalam menilai tahap kualiti kehidupan kerja kepada mereka. Berdasarkan kepada analisa didapati pekerja yang berumur 41-50 tahun lebih ramai terlibat dalam kajian dengan 62.2 peratus. Menurut Clark (1996) menyatakan bahawa pekerja yang berumur lebih menunjukkan kepuasan terhadap kerja mereka berbanding dengan pekerja muda. Begitu juga dengan dapatan Clark *et al.* (1996) menyatakan pekerja yang berumur mempunyai masa di dalam kerja untuk mendapatkan kerja yang lebih baik. Ini dapat dilihat bahawa kumpulan pekerja yang berumur lebih tinggi menjadi responden kajian untuk menyatakan kualiti kehidupan yang mereka perolehi daripada organisasi.

**Jadual 6.2 Taburan Frekuensi Berdasarkan Umur**

<i>Umur</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>Peratusan</i>
21 – 30	8	6.3
31 – 40	32	25.2
41 – 50	79	62.2
51 dan ke atas	8	6.3
<b><i>Jumlah</i></b>	<b><i>127</i></b>	<b><i>100</i></b>

**c) Tahap Pendidikan**

Terdapat enam kelayakan akademik ahli kesatuan sekerja dalam kajian ini iaitu darjah enam 3.1 peratus, Sijil Rendah Pelajaran 7.9 peratus, Sijil Pelajaran Malaysia 70.1 peratus, Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia 11.0 peratus, Diploma 6.3 peratus dan lain-lain kelayakan yang merupakan sijil agama sebanyak 1.6 peratus. Berdasarkan analisa menunjukkan responden yang berpendidikan Sijil Pelajaran Malaysia lebih tinggi menjadi responden dan menjadi ahli kesatuan sekerja iaitu 89 orang. Sekiranya diteliti syarat untuk menjadi ahli kesatuan adalah golongan pekerja bukan eksekutif atau mereka dalam kategori B dan ke bawah atau kelulusan diploma dan ke bawah.

Daripada kajian Clark (1996) menunjukkan bukti yang bercampur bagi ahli kesatuan sekerja terhadap perbezaan min dan kepuasan terhadap upah dan tahap pendidikan, di mana ahli yang mempunyai pendidikan yang tinggi memberikan min 5.38, pekerja berpendidikan pertengahan 5.44 dan 5.67 bagi kumpulan pekerja yang mempunyai tahap pendidikan yang rendah. Menurut Clark dan Oswald (1996)

menyatakan bahawa walaupun pekerja mempunyai pendidikan yang tinggi mempunyai peluang kerja yang baik, tetapi pendidikan mempunyai korelasi yang positif terhadap jangkaan pekerja terhadap jenis kerja yang mereka patut perolehi.

Bukti daripada analisa ini dapat mempengaruhi keputusan terhadap kualiti kehidupan kerja yang diberikan oleh pihak organisasi kepada mereka. Ini kerana mereka yang terlibat dalam kajian ini adalah terdiri daripada mereka yang mempunyai tahap pendidikan yang rendah.

**Jadual 6.3 Taburan Frekuensi Berdasarkan Tahap Pendidikan**

<i><b>Pendidikan</b></i>	<i><b>Frekuensi</b></i>	<i><b>Peratusan</b></i>
Darjah Enam	4	3.1
SRP/LCE	10	7.9
SPM/MCE	89	70.1
STPM/HSC	14	11.0
Diploma	8	6.3
Lain-lain	2	1.6
<i><b>Jumlah</b></i>	<i><b>127</b></i>	<i><b>100</b></i>

#### **d) Taburan Bangsa Ahli Kesatuan Sekerja**

Terdapat tiga etnik utama dalam kajian ini, di mana bangsa Melayu mewakili 88.2 peratus manakala bagi bangsa Cina dan India masing-masing 9.4 peratus dan 2.4 peratus populasi kajian. Analisa ini menunjukkan ahli kesatuan berketurunan Melayu lebih banyak terlibat dalam kajian ini iaitu 112 orang. Ini adalah kerana kebanyakan

ahli kesatuan sekerja ini adalah berketurunan Melayu iaitu 76 peratus manakala selebihnya adalah berketurunan Cina dan India. Selain itu kebanyakan pekerja berketurunan Cina dan India bekerja dalam kumpulan eksekutif dalam syarikat ini.

**Jadual 6.4 Taburan Frekuensi Berdasarkan Bangsa**

<i><b>Bangsa</b></i>	<i><b>Frekuensi</b></i>	<i><b>Peratusan</b></i>
Melayu	112	88.2
Cina	13	9.4
India	3	2.4
<i><b>Jumlah</b></i>	<i><b>127</b></i>	<i><b>100</b></i>

#### **d) Taraf Perkahwinan**

Berdasarkan kajian ini kebanyakan responden telah berkahwin di mana 93.7 peratus responden telah berkahwin atau 119 orang manakala 6.3 peratus atau 8 orang sampel kajian tidak berkahwin. Analisa ini menunjukkan bahawa kebanyakan ahli kesatuan sekerja terdiri daripada mereka yang telah mendirikan rumah tangga. Menurut Clark (1996) dalam kajiannya menunjukkan bahawa pekerja yang telah berkahwin dilaporkan mempunyai kepuasan terhadap kerja yang lebih tinggi berbanding dengan pekerja yang tidak berkahwin. Bukti ini menunjukkan bahawa pekerja yang telah berkahwin memberikan reaksi yang positif terhadap kajian yang dijalankan.

**Jadual 6.5 Taburan Frekuensi Berdasarkan Taraf Perkahwinan**

<i><b>Perkahwinan</b></i>	<i><b>Frekuensi</b></i>	<i><b>Peratusan</b></i>
Tidak Berkahwin	8	6.3
Berkahwin	119	93.7
<i><b>Jumlah</b></i>	<i><b>127</b></i>	<i><b>100</b></i>

**f) Bahagian Perkhidamatan Ahli Kesatuan Sekerja**

Berdasarkan analisa yang dilakukan didapati ahli kesatuan sekerja yang terlibat dalam kajian ini terdiri daripada golongan penyelia dengan 53.5 peratus manakala pekerja biasa bersamaan 40.2 peratus dan selebihnya pekerja yang terlibat dalam bidang pengurusan atau pentadbiran. Daripada analisa menunjukkan bahawa pekerja dalam bidang penyeliaan lebih banyak terlibat dalam kajian ini di mana 68 orang diikuti dengan pekerja biasa dalam organisasi. Penyertaan mereka ini disebabkan kebanyakan penyelia lebih banyak terlibat dengan urusan pejabat berbanding dengan pekerja biasa yang lebih tertumpu kepada kerja di luar. Sebaliknya bagi golongan pekerja dalam bidang pengurusan atau pentadbiran, ahli kesatuan sekerja tidak banyak yang terlibat dengan kerja ini, oleh itu jumlah sampel bagi golongan ini adalah kecil berbanding dengan kategori lain.

**Jadual 6.6 Taburan Frekuensi Berdasarkan Bahagian**

<i><b>Bahagian</b></i>	<i><b>Frekuensi</b></i>	<i><b>Peratusan</b></i>
Pengurusan/Pentadbiran	8	6.3
Penyelia	68	53.5
Pekerja	51	40.2
<i><b>Jumlah</b></i>	<i><b>127</b></i>	<i><b>100</b></i>

**g) Tingkat Pendapatan**

Daripada analisa yang dijalankan didapati pekerja yang terlibat hampir separuh jumlah sampel adalah berpendapatan antara RM1501 hingga RM2000 dengan 67orang atau 52.8 peratus. Manakala bagi ahli kesatuan yang berpendapatan anantara RM 501 hingga RM 1000 hanyalah 7 orang atau 5.5 peratus daripada jumlah sampel yang terlibat dalam kajian ini. Perbezaan dalam tingakat pendapatan ini disebabkan oleh kebanyakan responden yang terlibat terdiri dari kalangan penyelia yang memperolehi pendapatan melebihi RM1000. Begitu juga dengan tempoh perkhidmatan yang dilakukan di syarikat ini adalah lama menyebabkan ada peningkatan dalam pendapatan mereka.



**Jadual 6.7 Taburan Frekuensi Berdasarkan Pendapatan**

<i>Tahap Pendapatan</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>Peratusan</i>
RM501 – RM1000	7	5.5
RM1001 – RM1500	31	24.4
RM1501 – RM2000	67	52.8
Lebih daripada RM 2001	22	17.3
<b><i>Jumlah</i></b>	<b><i>127</i></b>	<b><i>100</i></b>

**h) Tempoh Perkhidmatan**

Berdasarkan kepada analisa yang dijalankan didapati bahawa jumlah ahli kesatuan yang berkhidmat antara 15 hingga 22 tahun banyak terlibat dalam kajian. Ini digambarkan dengan 73 orang atau 57.5 peratus daripada jumlah sampel kajian diikuti dengan responden yang berkhidmat antara 23 hingga 30 tahun seramai 39 orang atau 30.7 peratus. Manakala bagi ahli yang berkhidmat melebihi 31 tahun hanya seorang sahaja atau 0.8 peratus daripada keseluruhan sampel kajian. Dapatan ini menunjukkan bahawa ahli kesatuan yang terlibat dalam kajian ini telah lama berkhidmat dengan syarikat ini.

**Jadual 6.8 Taburan Frekuensi Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan**

<i>Perkhidmatan</i>	<i>Frekuensi</i>	<i>Peratusan</i>
1 – 7 tahun	5	3.9
8 – 14 tahun	9	7.1
15 – 22 tahun	73	57.5
23 – 30 tahun	39	30.7
31 tahun ke atas	1	0.8
<b><i>Jumlah</i></b>	<b><i>127</i></b>	<b><i>100</i></b>

### **6.3 ANALISA UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN (*CRONBACH ALPHA*) DAN KESAHAN SOALAN KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Ujian kebolehppercayaan ini dilakukan adalah untuk mengukur instrumen kajian. Penyelidik telah melakukan ujian koefisyen kebolehppercayaan *Cronbach Alpha* dengan menggunakan jumlah sampel seramai 127 orang. Berdasarkan kepada analisa yang dijalankan kesemua faktor kualiti kehidupan yang dikaji memberikan nilai  $\alpha = 0.84$ . Merujuk kepada Sekaran (1992) pekali ini adalah agak baik dalam menentukan instrumen kajian yang dilakukan. Keadaan ini menunjukkan ketekalan dalaman atau keseragaman soalan-soalan faktor-faktor kualiti kehidupan kerja dan boleh diterima dalam kontek kajian ini. Ini boleh dijadikan pengukuran terbaik dalam mengkaji kualiti kehidupan kerja ahli kesatuan sekerja.

Dalam kualiti kehidupan kerja ini mengandungi lapan faktor dan setiap faktor tersebut membawa beberapa soalan dalam kajian ini. Jadual 6.9 dibawah

menunjukkan ujian kebolehpercayaan *Cronbach Alpha* yang dilakukan terhadap kesemua faktor tersebut. Berdasarkan kepada analisa ini tidak ada faktor dalam kualiti kehidupan kerja yang dibawah .50 yang tidak diterima untuk pengukuran atau instrumen tersebut tidak boleh diterima. Daripada analisa ini faktor “ peraturan dalam organisasi pekerjaan” memberikan nilai  $\alpha = .82$  manakala faktor yang lain memberikan nilai  $\alpha$  melebihi .60 dalam menentukan kebolehpercayaanya.

**Jadual 6.9 Analisa Kebolehpercayaan Instrumen Kajian (N =127)**

<b><i>Faktor Kualiti Kehidupan Kerja</i></b>	<b><i>Cronbach Alpha (<math>\alpha</math>)</i></b>
1. Pampasan yang adil dan mencukupi	.7057
2. Keadaan kerja yang sihat dan selamat	.6027
3. Peluang kemajuan kerja untuk masa hadapan dan jaminan kerja.	.6572
4. Peluang untuk menggunakan kemahiran dan membangun keupayaan diri.	.7452
5. Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan	.6052
6. Peraturan dalam organisasi pekerjaan.	.8277
7. Kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu secara keseluruhanya.	.6045
8. Kehidupan kerja berkait dengan kepentingan sosial dan organisasi.	.6768
<b><i>Keseluruhan faktor kualiti kehidupan kerja</i></b>	<b><i>.8435</i></b>

#### **6.4 KEPUTUSAN ANALISA MIN, SISIHAN PIAWAI, MEDIAN DAN MOD FAKTOR-FAKTOR KUALITI KEHIDUPAN KERJA.**

Daripada jadual 6.10 dibawah menunjukkan bahawa taburan min, sisihan piawai dan julat bagi setiap faktor kualiti kehidupan kerja dalam kajian. Berdasarkan daripada analisa ini didapati min bagi “keadaan kerja yang sihat dan selamat”

memberikan nilai yang tertinggi iaitu 3.50 dengan skor median 3.50. Selain itu juga min bagi faktor “peluang kemajuan kerja untuk masa hadapan dan jamin kerja memberikan skor 3.34 dan skor median 3.50. Keadaan ini menunjukkan bahawa secara umumnya taburan skor lebih menghampiri nilai min dengan keadaan ke aras skor yang memberikan nilai positif.

**Jadual 6.10 Min, Sisihan Piawai, Minima dan Maksima Bagi Faktor Kualiti Kehidupan Kerja (N=127)**

<i>Pemboleh ubah</i>	<i>Min</i>	<i>Sisihan Piawai</i>	<i>Median</i>	<i>Mod</i>	<i>Minima</i>	<i>Maksimun</i>
Keadaan kerja	3.50	.52	3.50	4	1	5
Kepentingan sosial	3.44	.42	3.33	3	1	4
Kemajuan Kerja	3.34	.54	3.50	4	1	4
Integrasi	3.29	.45	3.17	3	1	5
Pampasan	3.09	.51	3.17	3	1	4
Peraturan	3.08	.60	3.25	4	1	4
Kemahiran	2.96	.41	3.00	3	2	4
Kesan kerja	2.82	.45	2.83	3	2	4

## 6.5 KEPUTUSAN ANALISA MIN, SISIHAN PIAWAI DAN FREKUENSI BAGI FAKTOR-FAKTOR KUALITI KEHIDUPAN KERJA

Analisa ini dilakukan bertujuan untuk melihat dengan lebih dekat tentang frekuensi terhadap dimensi jawapan terhadap faktor kualiti kehidupan kerja bagi ahli kesatuan sekerja.

### 6.5.1 PAMPASAN YANG ADIL DAN MENCUKUPI

Bagi faktor ini didapati bahawa pemboleh ubah bagi “kehendak sosial” memberikan rekasi yang positif iaitu “setuju” terhadap persoalan yang diberikan sebanyak 86 orang dan min 3.53. Bagi pemboleh ubah untuk “semakan gaji” memberikan min 3.38 dengan frekuensi “setuju” seramai 61 orang daripada jumlah sampel. Selain itu, pemboleh ubah mengenai “upah” memberikan jumlah 69 orang daripada jumlah sampel dengan min 3.27. Didapati bahawa kebanyakan responden memberikan reaksi yang positif terhadap item tersebut. Menurut Pinder (1984) mendapati bahawa pekerja di tahap rendah lebih menumpukan kepada keperluan ganjaran kebendaan dan keselamatan, manakala pekerja di tahap tinggi menumpukan kepada pencapaian dan cabaran dalam kerja. Ini selaras dengan dapatan Galinsky *et al.* (1993) yang menyatakan bahawa wang merupakan tradisi penting dalam menentukan kualiti kehidupan kerja.

**Jadual 6.11 Min Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Pampasan Yang Adil dan Mencukupi**

<i>Item</i>			<i>Skala <sup>a</sup> (Frekuensi)</i>				
<i>N = 127</i>	<i>Min</i>	<i>Sishan Piawai</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Kehendak Sosial	3.53	.92	4	21	11	86	5
Semakan Gaji	3.38	1.04	7	21	27	61	11
Upah	3.27	.98	4	33	18	69	3
Faedah	3.22	1.06	7	30	27	54	9
Tidak setimpal	2.71	.94	9	50	39	27	2
Sistem merit	2.46	.96	20	49	40	16	2

<sup>a</sup> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tidak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

### **6.5.2 KEADAAN KERJA YANG SIHAT DAN SELAMAT**

Daripada jadual 6.12 di bawah didapati bahawa “kerja mencabar” memberikan frekuensi yang tinggi iaitu sebanyak 92 orang dengan min 3.69 “setuju” dengan item tersebut. Selain itu pemboleh ubah “persekitaran kerja” memberikan min 3.28 dengan jumlah “setuju” terhadap item tersebut 60 orang. Begitu juga dengan “sedia kemudahan” dengan frekuensi 64 orang dengan min 3.27. keseluruhan bagi faktor ini memberikan reaksi yang positif berdasarkan kepada skala yang diberikan. Bagi pemboleh ubah “aktiviti riadah” memberikan min 2.50 dengan jumlah responden 68 orang menggambarkan “tidak setuju” terhadap item tersebut.

Dapatan ini adalah selaras dengan Kerce dan Kewley (1993) yang menyatakan bahawa secara asasnya ciri-ciri kerja akan meningkatkan kualiti kehidupan kerja yang menekankan tempat kerja di mana pekerja merasa selamat, berpuas hati dan mampu membangunkan diri. Selain itu, ia juga selaras dengan dapatan Abu Bakar (1999) yang menyatakan kebolehan pengurus membentuk suasana kerja yang positif bersesuaian dengan keperluan dan matlamat individu adalah kunci motivasi pekerja.

**Jadual 6.12 Min Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Keadaan Kerja Yang Sihat dan Selamat**

<i>Item</i>	<i>Skala <sup>a</sup> (Frekuensi)</i>						
<i>N = 127</i>	<i>Min</i>	<i>Sishan Piawai</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Kerja Mencabar	3.69	80	4	9	16	92	6
Persekitaran Kerja	3.28	1.04	3	37	18	60	9
Sedia Kemudahan	3.27	.92	5	24	32	64	2
Tempat Selesa	3.01	1.16	11	45	9	56	6
Kurang Tekanan	2.73	1.05	15	45	27	39	1
Aktiviti Riadah	2.52	.97	13	63	26	22	3
Bantuan Kesihatan	2.50	1.10	17	68	9	28	5

<sup>a</sup> 1 = *Sangat Tidak Setuju* 2 = *Tidak Setuju* 3 = *Tidak Pasti* 4 = *Setuju* 5 = *Sangat Setuju*

### 6.5.3 PELUANG KEMAJUAN KERJA UNTUK MASA HADAPAN DAN JAMINAN KERJA

Berdasarkan jadual 6.13 dibawah item “peluang latihan” memberikan nilai frekuensi 91 orang dengan min 3.89 terhadap skala “setuju” diikuti dengan “sangat setuju” seramai 19 orang. Manakala “kerja diperkaya” memberikan skala “setuju” yang baik dengan 72 orang dengan min 3.48. Selain itu bagi pemboleh ubah “kerja terjamin” memberikan nilai min 3.17 dengan jumlah “tidak pasti” 46 orang daripada sampel.

Ini juga selaras dengan dapatan Kerce dan Kewley (1993) yang menyatakan bahawa dalam masyarakat peningkatan kualiti kehidupan kerja melibatkan penawaran kerja yang ketat sementara itu, ia melibatkan cabaran dan kuasa atau pengurusan yang lebih demokratik. Begitu juga dengan dapatan Sims *et al.* (1992) yang menyarankan kualiti kehidupan kerja mesti melibatkan pekerja dalam mencorakkan organisasi

tempat mereka bekerja. Dapatan ini juga sesuai dengan pendapat Mokhtar dan Karim (1993) yang menyatakan bahawa keberkesanan sesebuah organisasi bergantung kepada kefahaman pihak pengurusan tentang faktor yang menyebabkan fenomena individualistik dalam organisasi menebal dan memberi rangsangan kepada pekerja mereka dengan menyediakan peluang untuk perkembangan dan pertumbuhan individu dalam organisasi.

**Jadual 6.13 Min Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Peluang Kemajuan Kerja Untuk Masa Hadapan dan Jaminan Kerja**

<i>Item</i>	<i>Skala <sup>a</sup> (Frekuensi)</i>						
<i>N = 127</i>	<i>Min</i>	<i>Sishan Piawai</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Peluang Latihan	3.89	.85	4	8	5	91	19
Kerja Diperkaya	3.48	.83	2	17	31	72	5
Kerja Terjamin	3.17	.96	6	24	46	44	7
Penilaian Prestasi	2.82	1.03	7	52	32	29	7

<sup>a</sup> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tidak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

#### **6.5.4 PELUANG UNTUK MENGGUNA KEMAHIRAN DAN MEMBANGUN KEUPAYAAN DIRI**

Daripada jadual 6.14 dibawah didapati bahawa skala “tidak setuju” memberikan frekuensi yang tinggi bagi item “kepakaran” dengan 79 orang dengan min 2.28. Sebaliknya bagi item “saluran maklumat” memberikan skala “setuju” tertinggi dengan 87 orang atau min 3.63. Begitu juga dengan pemboleh ubah “kebebasan” memebrikan min 3.43 dengan memberikan frekuensi 67 orang “setuju” dengan item tersebut. Manakala bagai pemboleh ubah “kajian corak kerja”



memberikan nilai min 3.32 dengan frekuensi 62 orang “setuju” dengan item tersebut. Keseluruhan reaksi ahli kesatuan terhadap faktor ini juga memberikan reaksi yang positif.

Dapatan ini sesuai dengan Mirvis dan Lawler (1984) yang telah menyarankan persekitaran kualiti kehidupan kerja yang positif adalah termasuk ciri-ciri cabaran kerja dengan tahap pendidikan, kuasa, tanggungjawab, hubungan yang baik antara pekerja, penyelia yang baik dan peluang untuk pekerja membina minat dan kemampuan. Begitu juga dengan dapatan Steward (1985) yang menyatakan setiap individu mengembangkan caranya tersendiri dalam menjalankan tugas dan kumpulan kerja membentuk tata tindak mereka sendiri yang berlainan daripada apa yang diturunkan secara rasmi. Ini juga selaras dengan Maslow (1965) dalam tulisanya mengenai pencapaian sebenar dalam persekitaran kerja adalah dalam pelbagai aspek seperti pengurusan misi dan budaya, pemberian kuasa kepada pekerja dan darjah penyertaan dalam pengurusan yang tinggi.

**Jadual 6.14 Min Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Peluang Untuk Mengguna Kemahiran dan Membangun Keupayaan Diri**

<i>Item</i>		<i>Skala <sup>a</sup> (Frekuensi)</i>					
<i>N = 127</i>	<i>Min</i>	<i>Sishan Piawai</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Saluran Maklumat	3.63	.79	3	11	21	87	5
Kebebasan	3.43	.87	1	23	30	67	6
Kajian Corak Kerja	3.32	.97	6	21	32	62	6
Pembangunan Diri	2.73	.99	9	54	28	34	2
Merancang Aktiviti	2.40	.82	8	77	27	13	2
Kepakaran	2.28	.78	13	79	22	13	-

<sup>a</sup> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tidak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

### **6.5.5 INTEGRASI SOSIAL DALAM ORGANISASI PEKERJAAN**

Jadual 6.15 di bawah menunjukkan pemboleh ubah “peluang dikenali” memberikan nilai min 3.94 dengan jumlah sampel memberikan reaksi “setuju” 92 orang. Ini diikuti dengan pemboleh ubah “galak perbincangan” menerima frekuensi yang tertinggi dengan 98 orang dan min 3.86. Begitu juga dengan pemboleh ubah “bebas prasangka” dengan nilai min melebihi 3.0. Sementara itu, bagi pemboleh ubah “kerja kumpulan memberikan reaksi yang negatif “tidak setuju” yang tinggi seramai 69 orang dengan min keseluruhannya 2.59. Dimensi taburan jawapan menunjukkan bahawa integrasi yang ada dalam persekitaran organisasi memberikan kesan yang positif kepada ahli kesatuan sekerja.

Ini konsisten dengan dapatan Berke (1982) yang menyatakan bahawa kualiti kehidupan kerja merupakan arah kepada perubahan manusia di tempat kerja, dengan meningkatkan keadaan tempat kerja seperti fizikal dan kelengkapan, memperbaiki hubungan antara pekerja terutama sekali antara pekerja dengan pengurusan dan memberikan pekerja lebih suara dalam menentukan keputusan mengenai kerja mereka. Begitu juga dengan dapatan Hughes (1989) yang mendapati bahawa kualiti kehidupan kerja biasanya dinilai terhadap isu keselamatan dan kesihatan, hubungan sosial dan jaminan kerja.

**Jadual 6.15 Min Sishan Piawai dan Frekuensi Bagi Integrasi Sosial Dalam Organisasi Pekerjaan**

<i>Item</i>	<i>Skala <sup>a</sup> (Frekuensi)</i>						
<i>N = 127</i>	<i>Min</i>	<i>Sishan Piawai</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Peluang Dikenali	3.94	.79	3	7	5	92	20
Galak Perbincangan	3.86	.64	2	3	15	98	9
Bebas Prasangka	3.38	1.02	9	16	28	66	8
Bebas Kongkongan	2.86	.94	8	40	43	34	2
Kerja Kumpulan	2.59	.98	8	69	21	25	4

<sup>a</sup> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tidak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

#### 6.5.6 PERATURAN DALAM ORGANISASI PEKERJAAN

Daripada jadual 6.16 menunjukkan bahawa item “pandangan pekerja”, “hak pekerja” dan “amal peraturan” memberikan frekuensi yang tinggi melebihi 60 orang dengan min tertinggi 3.39. Ini menunjukkan bahawa ahli kesatuan “setuju” dengan pengamalan peraturan yang dikuatkuasakan dalam organisasi mereka. Perbezaan min memberikan gambaran bahawa peraturan yang ada dalam organisasi memberi reaksi yang positif kepada pihak pekerja yang berada dalam organisasi.

Dapatan ini selaras dengan Walton (1973) yang menyatakan bahawa unsur yang terdapat dalam organisasi seperti hak peribadi seseorang pekerja dalam hal-hal yang tidak terlibat dengan pekerjaannya seperti kehidupan di luar waktu kerja serta hak dan ruang kehidupan secara keseluruhannya.

**Jadual 6.16 Min Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Peraturan Dalam Organisasi Pekerja**

<i>Item</i>	<i>Skala <sup>a</sup> (Frekuensi)</i>						
<i>N = 127</i>	<i>Min</i>	<i>Sishan Piawai</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Amal Peraturan	3.39	.99	7	19	26	68	7
Hak Pekerja	3.26	1.03	10	20	28	65	4
Pandangan Pekerja	3.22	1.05	13	16	32	62	4
Peraturan Ganggu	2.46	.78	2	82	28	12	3

<sup>a</sup> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tidak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

#### **6.5.7 KESAN PEKERJAAN TERHADAP KEHIDUPAN INDIVIDU KESELURUHANYA**

Analisa daripada jadual 6.17 menunjukkan bahawa item “meluangkan masa” memberikan frekuensi yang tinggi iaitu 98 orang “setuju” dengan min 3.91 . Selain itu juga item “kesejahteraan” dan “langgar nilai hidup” dengan frekuensi melebihi 70 orang dengan min 3.61 dan 3.40. Namun begitu bagi item “menyumbang minat” menerima reaksi “tidak setuju yang tinggi sebanyak 78 orang dan min 2.29. Secara keseluruhannya menunjukkan bahawa ahli kesatuan memberikan dimensi yang berlainan dengan faktor ini yang berkaitan dengan kehidupan mereka dalam pekerjaannya.

Dapatan ini konsisten dengan Prince (1985) yang menyatakan bahawa kerja merupakan sumber kepentingan terhadap identiti individu dan kesihatan keseluruhannya. Begitu juga dengan Walton (1973) yang menyatakan pekerja yang terpaksa menghabiskan terlalu banyak masa dengan pekerjaannya boleh mendatangkan kesan yang serius terhadap kehidupan kekeluargaan.

**Jadual 6.17 Min Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Kesan Pekerjaan Terhadap Kehidupan Individu Keseluruhanya**

<i>Item</i>	<i>Skala <sup>a</sup> (Frekuensi)</i>						
	<i>Min</i>	<i>Sishan Piawai</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>N = 127</i>							
Meluangkan Masa	3.91	.47	-	-	20	98	9
Kesejahteraan	3.61	.91	4	14	21	77	11
Langgar Nilai Hidup	3.40	.99	5	26	15	75	6
Menyumbang Minat	2.29	.78	12	78	26	10	1
Kehidupan	2.17	.84	24	69	24	9	1

<sup>a</sup> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tidak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

#### **6.5.8 KUALITI BEKERJA BERKAIT DENGAN KEPENTINGAN SOSIAL DAN ORGANISASI**

Jadual 6.18 di bawah menunjukkan bahawa item “masyarakat” dan “organisasi” memberikan reaksi “setuju” dengan 78 dan 75 orang serta min 4.28 dan 4.11. Manakala bagi item “sumbang kebajikan” memberikan frekuensi 72 orang dengan min 1.94 bagi menggambarkan bahawa item tersebut berperanan negatif kepada mereka . Secara keseluruhan bagi faktor ini menunjukkan bahawa ahli kesatuan memberikan reaksi yang positif terhadap persoalan yang diberikan kepada mereka.

Dapatan Cohen dan Hudecek (1993) yang menyatakan bahawa pekerja dalam kumpulan rendah (contohnya pekerja kolar biru) mempunyai peluang yang rendah untuk kemajuan, kos yang tinggi untuk meninggalkan organisasi dan lebih berminat dengan keadaan kerja yang stabil. Menurut Washington (1996) pula, menyatakan

program pengiktirafan pekerja adalah cara terbaik untuk mengiktiraf pekerja terhadap tugas yang dilakukan di luar waktu atau kemampuan mereka sendiri.

**Jadual 6.18 Min Sisihan Piawai dan Frekuensi Bagi Kualiti Bekerja Berkait Dengan Kepentingan Sosial dan Organisasi**

<i>Item</i>			<i>Skala <sup>a</sup> (Frekuensi)</i>				
<i>N = 127</i>	<i>Min</i>	<i>Sishan Piawai</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Masyarakat	4.28	.65	1	2	2	78	4
Organisasi	4.11	.87	4	4	5	75	39
Sumbang Kebajikan	1.94	.83	37	72	7	11	-

<sup>a</sup> 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Tidak Pasti 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

## 6.6 KEPUTUSAN ANALISA KORELASI ANTARA FAKTOR-FAKTOR KUALITI KEHIDUPAN KERJA AHLI KESATUAN SEKERJA.

Berdasarkan kepada analisa korelasi Pearson ini mendapati bahawa wujud perhubungan antara setiap faktor dengan faktor kualiti kehidupan yang lain. Hubungan ini memberikan aras keertian 99 peratus darjah keyakinan atau 0.01 bagi kesemua faktor yang dikaji. Begitu juga hubungan ini wujud bagi setiap faktor yang dikaji dengan keseluruhan kualiti kehidupan kerja yang diperuntukkan kepada ahli kesatuan sekerja di dalam organisasi. Ini dapat dilihat dalam jadual 6.19 di bawah yang menggambarkan min, sishan piawai serta korelasi antara pemboleh ubah yang di kaji.

Namun begitu bagi faktor peraturan kerja dalam organisasi pekerjaan dan kehidupan kerja berkaitan dengan kepentingan sosial dan organisasi memberikan hubungan yang signifikan pada tahap ( $p < 0.05$ ) dengan nilai 0.205. Selain itu, kesan

pekerjaan terhadap kehidupan individu secara keseluruhannya tidak memberikan hubungan yang signifikan dengan kualiti kehidupan kerja secara keseluruhannya..

Jadual 6.19 Analisa Min, Sisihan Piawai dan Korelasi Faktor-Faktor Kualiti Kehidupan Kerja Ahli Kesatuan Sekerja

<i>N=127</i>	<i>Min</i>	<i>Sisihan Piawai</i>	<i>Ganjaran</i>	<i>Kedaaan</i>	<i>Kemajuan</i>	<i>Kemahiran</i>	<i>Sosial</i>	<i>Peraturan</i>	<i>Individu</i>	<i>Organisasi</i>	<i>Kualiti Kerja</i>
<i>Ganjaran</i>	3.09	.51	1.000								
<i>Kedaaan</i>	3.50	.52	.469**	1.000							
<i>Kemajuan</i>	3.54	.54	.474**	.401**	1.000						
<i>Kemahiran</i>	2.96	.41	.423**	.486**	.442**	1.000					
<i>Sosial</i>	3.29	.45	.530**	.477**	.491**	.533**	1.000				
<i>Peraturan</i>	3.08	.60	.370**	.392**	.497**	.546**	.493**	1.000			
<i>Individu</i>	2.82	.94	.282**	.412**	.255**	.415**	.492**	.365**	1.000		
<i>Organisasi</i>	3.44	.42	.322**	.356**	.446**	.322**	.410**	.205*	.247**	1.000	
<i>Kualiti Kerja</i>	3.71	.94	.333**	.404**	.446**	.469**	.521**	.588**	.149	.238**	1.000
			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.094	.007	

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## **6.7 KEPUTUSAN FAKTOR ANALISIS BAGI FAKTOR KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Faktor analisis ini dilakukan untuk melihat perhubungan antara setiap pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian. Dengan itu akan dapat menentukan faktor yang memainkan peranan penting kepada ahli kesatuan sekerja.

### **6.7.1 ANALISA MENGUKUR KETEPATAN SAMPEL *KAISER-MEYER-OLKIN* DAN UJIAN *BARTLETT'S***

Ujian ini dilakukan untuk menentukan ketepatan sampel kajian. Pengukuran dilakukan terhadap matrik korelasi yang menggunakan *Bartlett's test of sphericity* yang merupakan ujian statistik terhadap pemboleh ubah. Pengukuran ujian *Bartlett's* ini adalah terhadap *Chi-Square* dan signifikan antara pemboleh ubah.

Untuk menentukan darjah korelasi antara pemboleh ubah dan ketepatan faktor analisis, penggunaan *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* digunakan. Ukuran ketepatan ini menurut Hair *et al.* (1995), .90 ke atas adalah terbaik sekali (*marvelous*), .80 ke atas adalah kepujian (*meritorious*), .70 ke atas adalah sederhana baik (*middling*), .60 ke atas adalah sederhana (*medicore*), .50 ke atas adalah kurang baik (*miserable*) dan .50 ke bawah adalah tidak boleh diterima (*unacceptable*).

Jadual dibawah menunjukkan ujian *Kaiser-Meyer-Olkin* terhadap faktor analisis yang menggunakan 21 pemboleh ubah kualiti kehidupan kerja yang diperolehi daripada 41 pemboleh ubah dengan memberikan nilai signifikan antaranya.

Ujian ini memberi nilai .85 dan menurut Hair *et al.* (1995) ia adalah kepujian bagi menentukan model sampel ini. Manakala nilai *Chi-Square* untuk ujian *Bartlett's* adalah 1025.026 dan mempunyai nilai yang signifikan dalam menentukan perhubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji.

**Jadual 6.20 Ujian Kaiser-Meyer-Olkin dan Bartlett's**

<b><i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i></b>		.854
<b><i>Bartlett's Test of Sphericity</i></b>	<b><i>Chi-Square</i></b>	1025.026
	<b><i>df</i></b>	210
	<b><i>Sig.</i></b>	.000

#### **6.7.2 FAKTOR ANALISIS PEMBOLEH UBAH KUALITI KEHIDUPAN KERJA (*VARIMAX ROTATION FIVE FACTOR SOLUTION*)**

Berdasarkan kepada ujian *Keiser-Meyer-Olkin* dan *Bertlett's* serta korelasi matrik terhadap pemboleh ubah kajian, hanya 21 pemboleh ubah sahaja menunjukkan hubungan yang signifikan daripada 41 pemboleh ubah yang dikaji. Hanya faktor yang dicerap memberikan *eigenvalue* 1 dan ke atas diambil kira sebagai faktor.

Analisa menggunakan *Principle Component Analyse* dan *Varimax Rotation* digunakan bagi melihat perhubungan antara faktor tersebut kepada ahli kesatuan sekerja. Daripada 21 pemboleh ubah yang dianalisa hanya 5 faktor telah dicerapkan yang memberikan nilai varian 60.584 peratus. Hasil analisa ini menunjukkan bahawa peratusan bagi keseluruhan varian adalah melebihi 50 peratus untuk semua pemboleh ubah, ini dapat dilihat dalam jadual 6.21 di bawah.

Bagi faktor pertama iaitu item mencabar, memuas, merit dan semak yang memberikan *eigenvalue* 6.721 dan varian 31.999 peratus ditakrifkan sebagai faktor pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi.

Faktor yang kedua membawa item tekanan, latihan, jamin dan perkaya dengan *eigenvalue* 2.094 dan varian 9.970 peratus dilabelkan sebagai faktor peluang kemajuan kerja untuk masa hadapan dan jaminan kerja. Faktor yang ketiga dengan item pakar, bebas, corak dan maklumat dengan *eigenvalue* 1.575 dan varian 7.500 peratus dikenali sebagai faktor peluang menggunakan kemahiran dan membangun keupayaan diri.

Manakala bagi faktor keempat dengan item halang, prasangka, bincang dan kenali membawa *eigenvalue* 1.230 dan varian 5.856 peratus dilabelkan sebagai integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan. Faktor terakhir atau kelima dengan item pandang, masyarakat, hak, organisasi dan peraturan dengan *eigenvalue* 1.104 dan varian 5.258 peratus peratus membawa maksud peraturan dalam organisasi pekerjaan dan kualiti kehidupan kerja berkait dengan masyarakat dan organisasi.

Secara keseluruhan daripada 8 faktor yang dikemukakan hanya 5 faktor yang menjadi pilihan kepada ahli kesatuan dan mempunyai perhubungan antara mereka. Keadaan ini tidak selaras dengan dapatan Walton (1973) yang menyenaraikan 8 faktor yang berperanan dalam menentukan kualiti kehidupan seseorang pekerja.

**Jadual 6.21 Faktor Analisis Kualiti Kehidupan Kerja (Varimax Rotation)  
Penyelesaian Lima Faktor**

<i>Item Kualiti Kehidupan Kerja</i>	<i>Faktor 1</i>	<i>Faktor 2</i>	<i>Faktor 3</i>	<i>Faktor 4</i>	<i>Faktor 5</i>
Mencabar	.656				
Memuaskan	.550				
Merit	.528				
Semak	.467				
Tekanan		.684			
Latihan		.574			
Jaminan		.490			
Perkaya		.470			
Pakar			.737		
Bebas			.653		
Corak			.624		
Maklumat			.588		
Halang				.843	
Prasangka				.620	
Bincang				.454	
Kenali				.450	
Pandangan					.737
Masyarakat					.707
Hak					.687
Organisasi					.674
Peraturan					.529
<i>Eigenvalue</i>	<i>6.720</i>	<i>2.094</i>	<i>1.575</i>	<i>1.230</i>	<i>1.104</i>
<i>% Varian</i>	<i>31.999</i>	<i>9.970</i>	<i>7.500</i>	<i>5.856</i>	<i>5.258</i>
<i>Cum percent of varian</i>	<i>31.999</i>	<i>41.969</i>	<i>49.469</i>	<i>55.325</i>	<i>60.584</i>

### 6.7.2 Faktor Analisis Pemboleh ubah Kualiti Kehidupan Kerja (*Varimax Rotation Seven Factor Solution*)

Oleh kerana faktor analisis yang dicerap tersebut memberikan lima faktor sahaja yang tidak memberikan gambaran sebenar tentang faktor kualiti kehidupan yang diperlukan oleh golongan perkerja. Selain itu juga berlaku percampuran antara pemboleh ubah-pemboleh ubah dalam memasukkan pemboleh ubah kajian ini bagi mewakili setiap faktor yang terlibat dalam kajian.

Dengan itu kaedah penyelesaian tujuh faktor digunakan di mana kesemua pemboleh ubah yang terdiri daripada 21 item telah dimasukkan sekali lagi dalam analisa. Oleh itu ujian Keiser Meyer Olkin untuk mengukur ketepatan sampel kajian dilakukan sekali lagi. Hasil daripada analisa ini nilai yang diberikan adalah .864 yang menurut Hair *et al.* (1995) berada di paras kepujian untuk model tersebut. Manakala ujian *Bartlett's* telah memberikan nilai *Chi Square* 993.864 dan memberikan hubungan yang signifikan bagi pemboleh ubah kajian. Ini dapat dilihat dalam jadual 6.22 di bawah.

**Jadual 6.22 Ujian Kaiser-Meyer-Olkin dan Bartlett's**

<b><i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i></b>		.864
<b><i>Bartlett's Test of Sphericity</i></b>	<b><i>Chi-Square</i></b>	993.864
	<b><i>df</i></b>	190
	<b><i>Sig.</i></b>	.000

Daripada analisa yang dilakukan terhadap bilangan pemboleh ubah yang sama cerapan yang dilakukan memberikan 7 faktor daripada 21 pemboleh ubah yang dimasukkan. Kesemua faktor memberikan bilangan pemboleh ubah yang berlainan untuk setiap faktor yang diwakilinya.

Bagi faktor pertama yang mewakili “maklumat, bebas, pakar dan corak” ditakrifkan sebagai “peluang untuk menggunakan kemahiran dan membangunkan keupayaan diri”. Ia memberikan nilai *eigenvalue* 6.720 dan varian 31.999 peratus daripada keseluruhan varian.

Untuk faktor yang kedua yang diwakili oleh “halang, bincang, prasangka dan kenali” memberikan *eigenvalue* 2.094 dan varian 9.970 peratus. Faktor ini telah dilabelkan sebagai “integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan”.

Bagi faktor yang ketiga pula diwakili oleh pemboleh ubah “hak, pandangan dan peraturan” ditakrifkan sebagai “peraturan dalam organisasi pekerjaan”. Di sini *eigenvalue* yang diberikan adalah 1.575 dan varian 7.500 peratus bagi keseluruhan varian.

Faktor yang keempat adalah “jaminan, perkaya dan latihan” yang dilabelkan sebagai “peluang kemajuan kerja untuk masa hadapan dan jaminan kerja”. Di sini *eigenvalue* adalah 1.230 dan varian 5.856 peratus.

Bagi faktor kelima digambarkan oleh pemboleh ubah “semak, memuaskan dan merit” digambarkan sebagai “pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi”. *Eigenvalue* yang diberikan adalah 1.104 dengan varian 5.258 peratus untuk faktor tersebut. Faktor yang keenam adalah “tekanan dan mencabar” yang memberikan *eigenvalue* 0.983 dan varian 4.925 peratus. Faktor ini dilebelkan sebagai “keadaan kerja yang sihat dan selamat” kepada ahli kesatuan sekerja.

Faktor yang terakhir sekali adalah “masyarakat dan organisasi” yang ditakrifkan sebagai kehidupan kerja yang berkait dengan kepentingan sosial dan organisasi. Ini memberikan *eigenvalue* 0.827 dan varian 4.324 peratus daripada keseluruhan pemboleh ubah kajian.

Daripada analisa ini juga menunjukkan bahawa peratusan varian yang diwakili oleh model ini adalah lebih baik daripada penyelesaian menggunakan lima faktor. Ini ditunjukkan dengan nilai varian yang diwakili adalah 68.230 peratus daripada kesemua faktor tersebut untuk mewakili model kajian ini.

Secara kesimpulan yang dapat dibuat daripada faktor analisis ini menunjukkan bahawa hanya terdapat 7 faktor yang berperanan dalam menentukan kualiti kehidupan kerja bagi ahli kesatuan sekerja di syarikat ini. Selain itu juga kesemua faktor ini mempunyai perhubungan antara mereka terhadap ahli kesatuan sekerja ini.

**Jadual 6.23 Faktor Analisis Kualiti Kehidupan Kerja (*Varimax Rotation Seven Factor Solution*)**

<b>Item Kualiti Kehidupan Kerja</b>	<b>Faktor 1</b>	<b>Faktor 2</b>	<b>Faktor 3</b>	<b>Faktor 4</b>	<b>Faktor 5</b>	<b>Faktor 6</b>	<b>Faktor 7</b>
Maklumat	.803						
Bebas	.814						
Corak	.779						
Pakar	.520						
Halang		.975					
Bincang		.777					
Prasangka		.735					
Kenali		.719					
Hak			.864				
Pandangan			.818				
Peraturan			.744				
Jaminan				.807			
Perkaya				.763			
Latihan				.699			
Semak					.782		
Memuaskan					.732		
Merit					.530		
Tekanan						.948	
Mencabar						.527	
Masyarakat							.772
Organisasi							.724
<b><i>Eigenvalue</i></b>	<b>6.720</b>	<b>2.094</b>	<b>1.575</b>	<b>1.230</b>	<b>1.104</b>	<b>0.983</b>	<b>0.827</b>
<b><i>% Varian</i></b>	<b>31.999</b>	<b>9.970</b>	<b>7.500</b>	<b>5.856</b>	<b>5.258</b>	<b>4.925</b>	<b>4.324</b>
<b><i>Cum percent of varian</i></b>	<b>31.999</b>	<b>41.969</b>	<b>49.469</b>	<b>55.325</b>	<b>60.584</b>	<b>64.420</b>	<b>68.230</b>



## **6.8 KEPUTUSAN ANALISA REGRESI BERGANDA KESAN PEMBOLEH UBAH FAKTOR KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Merujuk kepada jadual 6.24 pemboleh ubah bergantung bagi kualiti kehidupan kerja diperolehi daripada faktor analisis yang dilakukan. Daripada analisa didapati bahawa koefisien regresi bagi faktor peluang mengguna kemahiran dan membangunkan keupayaan diri .201, integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan mencatatkan .629, peraturan dalam organisasi pekerjaan mencatat .274, peluang kemajuan untuk masa hadapan dan jaminan kerja mencatat .225, pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi mencatat -.158, keadaan kerja yang sihat dan selamat mencatatkan .153 dan kualiti kehidupan kerja berkait dengan kepentingan sosial dan organisasi mencatatkan  $-3.37E-03$ .

Menerusi ujian 't' yang dilakukan menunjukkan bahawa terhadap kesemua pemboleh ubah tersebut hanya 2 faktor memberikan nilai yang signifikan ( $p < 0.001$ ) iaitu integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan dan peraturan dalam organisasi pekerjaan. Begitu juga dengan nilai beta yang ditunjukkan adalah tinggi .341 dan .255. Manakala 5 faktor lain tidak memberikan nilai yang signifikan pada aras 0.05.

Jika diteliti kepada R Ganda Dua, ia menunjukkan hampir 50 peratus iaitu .498 atau 49 peratus daripada keseluruhan faktor kualiti kehidupan kerja. Ini menunjukkan bahawa terdapat 50 peratus lagi yang mempengaruhi kualiti kehidupan kerja kepada ahli kesatuan sekerja. Manakala bagi analisa varian menunjukkan

bahawa terdapat hubungan yang signifikan kepada mereka dengan ( $p < 0.001$ ) dengan nilai F adalah 18.83 untuk kesemua faktor yang dikaji. Di sini dapat dibuat kesimpulan bahawa kesemua faktor yang diberikan itu hanya dua faktor yang memberikan nilai yang signifikan kepada ahli kesatuan sekerja.

**Jadual 6.24 Analisa Regrasi Berganda Faktor Kualiti Kehidupan Kerja**

*****Multiple Regression*****					
Dependent Variable : Kualiti Kehidupan Kerja					
<b>Multiple R</b>	.725				
<b>R Square</b>	.526				
<b>Adjusted R Square</b>	.498				
<b>Standard Error</b>	.67				
Analyse of Variance	Df	SS	MS	F	Sig F
Regression	7	58.98	8.426	18.83	.000
Residual	117	52.23	.447		
-----Variable in the equation-----					
Variable	B	SE B	BETA	T	Sig T
Kemahiran dan membangunkan diri	.201	.170	.114	1.184	.239
Integrasi sosial	.629	.162	.341	3.870	.000
Peraturan pekerjaan	.274	.104	.255	2.643	.009
Kemajuan dan jaminan kerja	.225	.129	-.160	1.746	.083
Pampasan adil dan mencukupi	-.158	.107	-.122	-1.479	.142
Keadaan kerja sihat dan selamat	.153	.117	.104	1.313	.192
Kualiti kerja berkait dengan masyarakat dan sosial	-3.37E-03	.104	-.002	-.032	.974
(Constant)	-.820	.508		-1.614	.104

## **6.10 KESIMPULAN**

Dengan ini dapat dibuat kesimpulan tentang perhubungan antara faktor kualiti kehidupan kerja di kalangan ahli kesatuan sekerja. Dimensi faktor kualiti kehidupan kerja yang diperolehi oleh ahli kesatuan sekerja adalah berlainan dengan apa yang disarankan oleh Walton (1973). Ini kerana hanya terdapat 7 faktor yang berperanan kepada mereka berbanding 8 yang sepatutnya perlu ada dalam organisasi. Perbezaan ini mungkin disebabkan oleh persekitaran pekerjaan antara organisasi dan persekitaran negara tempat kajian ini dilakukan.

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN CADANGAN**

#### **7.1 PENGENALAN**

Di dalam bab VI telah ditunjukkan analisa terhadap data yang diperolehi dengan menggunakan peralatan statistik tertentu. Penganalisaian dilakukan dengan menggunakan analisa statistik deskriptif untuk menggambarkan min, sisihan piawai, peratusan dan frekuensi aspek demografi dan faktor-faktor kualiti kehidupan kerja. Manakala *Crobach Alpha* adalah untuk mengukur kebolehpercayaan dan kesahan item kajian. Korelasi Pearson digunakan untuk melihat perhubungan antara aspek demografi dengan kualiti kehidupan kerja. Sementara itu, faktor analisis digunakan untuk melihat perhubungan antara setiap faktor yang dikaji. Akhir sekali analisa regresi berganda dilakukan untuk melihat pemboleh ubah bergantung yang mana paling berpengaruh kepada ahli kesatuan sekerja.

Di dalam bab ini tumpuan diberikan terhadap kesimpulan yang dapat dibuat daripada penemuan analisa yang dilakukan. Di samping itu ia bertujuan untuk menjawab objektif kajian yang dilakukan iaitu;

- i. Menentukan pengaruh ciri-ciri demografi ahli kesatuan sekerja terhadap kualiti kehidupan kerja.
- ii. Mengenalpasti keutamaan yang diharapkan oleh ahli kesatuan sekerja terhadap kualiti kehidupan kerja mereka di dalam organisasi.
- iii. Menilai hubungan antara faktor-faktor kualiti kehidupan kerja yang dominan kepada ahli kesatuan sekerja.

## **7.2 SIGNIFIKAN KAJIAN**

Kajian ini dilakukan adalah untuk menilai tentang dua perspektif iaitu dari segi teori dan praktikal kualiti kehidupan kerja ahli kesatuan sekerja Syarikat Telekom Malaysia Bhd cawangan Alor Star, Kedah. Aspek teori yang dikaji adalah untuk menilai mengenai teori motivasi kajian yang berkait dengan kualiti kehidupan kerja dengan aspek demografi ahli kesatuan sekerja.

Secara praktikal kajian ini dapat memberi maklumat dan gambaran sebenar kepada pihak pengurusan Syarikat Telekom dan Kesatuan Sekerja Telekom tentang program kualiti kehidupan kerja kepada pekerja mereka. Dengan ini akan dapat menjamin mutu perkhidmatan yang diberikan oleh mereka kepada pelanggan.

### **7.3 KESIMPULAN KAJIAN**

Perbincangan pada peringkat ini adalah lanjutan bab sebelumnya mengenai analisa statistik yang dibuat. Di sini rumusan dibuat untuk menjawab objektif kajian yang dikemukakan dalam bab yang awal.

#### **7.3.1 PEMBOLEHUBAH DEMOGRAFI**

Hasil daripada analisa menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang bercampur-campur antara aspek demografi ahli kesatuan terhadap faktor-faktor kualiti kehidupan yang diperuntukkan oleh pihak organisasi. Dalam kajian ini terdapat 7 ciri demografi yang dikaji iaitu jantina, umur, status perkahwinan, bangsa, tahap pendidikan, tingkat pendapatan dan tempoh perkhidmatan.

Analisa menunjukkan bahawa aspek jantina ahli kesatuan menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kesemua peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh organisasi kepada mereka. Ini menunjukkan ahli kesatuan sama ada lelaki atau perempuan memberikan reaksi yang positif terhadap peruntukan yang diberikan kepada mereka. Namun begitu perhubungan yang ditunjukkan ini tidaklah dapat dibezakan antara pihak lelaki atau perempuan yang memberikan min yang tertinggi dalam menentukan perbezaan min yang tinggi atau rendah antara kedua-duanya. Rumusan daripada aspek jantina ini menunjukkan bahawa peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh organisasi kepada mereka mendapat maklum balas yang baik bagi kesemua ahli kesatuan sekerja yang menjadi sampel kajian. Ini menunjukkan

bahawa organisasi berjaya memberikan kesempurnaan peruntukan yang diperlukan oleh mereka dalam kerja yang mereka lakukan.

Bagi aspek umur ahli kesatuan menunjukkan bahawa terdapat korelasi bercampur-campur terhadap faktor kualiti kehidupan kerja. Di sini ditunjukkan bahawa aspek umur memberikan hubungan yang signifikan untuk beberapa faktor-faktor yang diperuntukkan oleh pihak organisasi. Ini menunjukkan bahawa persekitaran umur ahli kesatuan memberikan tanggapan yang berlainan terhadap peruntukan yang diberikan oleh pihak organisasi kepada mereka.

Untuk tahap pendidikan ahli kesatuan menunjukkan bahawa hanya terdapat dua faktor yang mempunyai hubungan yang signifikan kepada ahli kesatuan sekerja. Namun begitu hubungan yang ditunjukkan adalah berbentuk hubungan yang negatif kepada peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh organisasi. Keadaan ini menggambarkan bahawa tahap pendidikan di mana peningkatan tahap pendidikan ahli memerlukan peruntukan kualiti kehidupan kerja yang berlainan kepada mereka.

Aspek perbezaan bangsa bagi ahli kesatuan juga menunjukkan hubungan yang signifikan negatif kepada ahli kesatuan. Oleh kerana dalam kajian ini sampel berketurunan melayu lebih ramai terlibat dalam kajian, ia tidak menunjukkan perbezaan yang nyata terhadap kehendak ahli kesatuan mengikut bangsa ahli kesatuan.

Dalam aspek status perkahwinan ahli kesatuan sekerja juga memberikan hubungan yang signifikan terhadap sesetengah faktor kualiti kehidupan kerja sahaja yang dikemukakan oleh pihak organisasi. Hubungan yang ditunjukkan daripada analisa menunjukkan kecenderungan ke arah negatif bagi status perkahwinan ahli kesatuan sekerja. Keadaan ini menunjukkan bahawa status perkahwinan turut memberikan reaksi yang positif dan negatif terhadap peruntukan kualiti kehidupan kerja kepada pekerja. Ini kerana kebanyakan ahli kesatuan yang terlibat dalam kajian ini terdiri mereka yang telah berkahwin berbanding dengan ahli yang tidak berkahwin.

Manakala tingkat pendapatan atau gaji yang diperolehi oleh ahli kesatuan sekerja menunjukkan aspek tersebut mempunyai hubungan yang bercampur-campur. Hubungan yang ditunjukkan ini adalah negatif dan positif terhadap peruntukan kualiti kehidupan kerja kepada mereka. Perbezaan pendapatan yang diperolehi oleh ahli kesatuan ini mempengaruhi kualiti kehidupan kerja yang diberikan kepada pihak organisasi kepada mereka.

Sementara itu, bagi tempoh perkhidmatan ahli kesatuan terhadap faktor-faktor kualiti kehidupan kerja oleh organisasi memberikan hubungan yang signifikan terhadap empat faktor yang diperuntukan. Hubungan yang wujud ini juga dalam bentuk positif dan negatif kepada ahli kesatuan yang menikmati aspek tersebut dalam organisasi. Ini menunjukkan bahawa ahli kesatuan yang mempunyai kepelbagaian tempoh perkhidmatan dalam organisasi memberikan reaksi yang berbeza dengan peruntukan kualiti kehidupan kerja kepada mereka dalam organisasi.



### **7.3.2 FAKTOR-FAKTOR KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Rumusan yang dapat dibuat daripada kelapan-lapan faktor kualiti kehidupan kerja yang diperuntukan oleh organisasi kepada ahli kesatuan menunjukkan bahawa terdapat perhubungan yang signifikan antara kesemua faktor. Ini menunjukkan bahawa setiap faktor yang diperuntukan oleh organisasi mempunyai perkaitan atau perhubungan antara mereka.

Peruntukan faktor pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi kepada ahli kesatuan sekerja menunjukkan bahawa faktor ini memberikan reaksi yang positif kepada ahli kesatuan sekerja. Kebanyakan responden yang dikaji menunjukkan bahawa mereka berpuas hati dengan peruntukan yang diberikan oleh organisasi kepada mereka. Walaupun tidak semua jawapan yang diberikan oleh responden menunjukkan kesemua berpuas hati dengan faktor tersebut tetapi secara keseluruhan mereka menerima elemen tersebut dengan positif.

Manakala bagi persekitaran atau keadaan kerja yang sihat dan selamat turut memaparkan reaksi yang positif kepada ahli kesatuan sekerja. Taburan jawapan yang diberikan oleh mereka, menunjukkan bahawa mereka berpuas hati dengan persekitaran yang mereka ada sekarang ini. Di samping itu, keadaan persekitaran kerja yang ada tidak mengganggu tumpuan terhadap kerja yang mereka lakukan.

Bagi aspek peluang kemajuan kerja untuk masa hadapan dan jaminan kerja menunjukkan bahawa mereka berpuas hati dengan peluang yang diberikan oleh pihak

organisasi kepada mereka. Ini menunjukkan bahawa peluang yang ada adalah seimbang untuk semua pekerja untuk menggunakan segala kemahiran dan kepakaran mereka. Selain itu, kerja yang mereka lakukan mempunyai masa depan yang cerah dan jaminan yang selamat terhadap kerja yang mereka lakukan. Ini menunjukkan bahawa peruntukan oleh pihak organisasi dalam aspek ini mendapat reaksi yang positif kepada pekerja dalam organisasi.

Selain itu peluang untuk menggunakan kemahiran dan membangun keupayaan diri mendapat reaksi yang positif juga di kalangan ahli kesatuan sekerja. Ini menunjukkan bahawa peruntukan kualiti kehidupan kerja dalam aspek ini turut menyumbang kepada perkembangan minat dan kepakaran oleh pihak pekerja. Keupayaan kerja yang mereka lakukan tanpa ada batasan dan halangan yang membantutkan kemahiran dan kepakaran akan membina semangat kepada pekerja untuk melakukan kerja yang lebih baik lagi. Keadaan ini merupakan motivasi kepada pekerja untuk menyumbangkan produktiviti yang tinggi kepada organisasi.

Di samping itu kewujudan integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan telah menyumbangkan kepada hubungan yang baik antara pihak majikan dan pekerja. Ini ditunjukkan daripada analisa yang mana pekerja memberikan reaksi yang positif terhadap peruntukan yang dikemukakan oleh pihak organisasi. Hubungan ini akan membantu kepada peningkatan motivasi kerja kepada pekerja dalam melakukan kerja mereka dengan lebih berkesan.

Peraturan dalam organisasi pekerjaan yang merupakan faktor dalam kualiti kehidupan kerja turut memberikan reaksi yang positif. Kebanyakan responden berpendapat bahawa kewujudan peraturan dalam organisasi tidak mengganggu tugas yang mereka lakukan. Begitu juga peraturan ini tidak menghalang mereka untuk menggunakan kemahiran bagi kemajuan kerja dan organisasi.

Begitu juga dengan aspek kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu secara keseluruhannya tidak menyumbang kesan negatif kepada pihak pekerja. Ini kerana tugas yang mereka lakukan tidak memerlukan mereka mengorbankan masa mereka untuk kepentingan keluarga. Sebaliknya masa yang ada mencukupi untuk mereka membahagikannya kepada kerja dan keluarga. Begitu juga dengan kerja yang mereka lakukan ini tidak memerlukan mereka melanggar nilai kehidupan mereka secara individu atau kehidupan yang lain.

Selain itu, kualiti kehidupan kerja yang diberikan berkait dengan kepentingan sosial dan organisasi telah mendapat reaksi yang positif kepada ahli kesatuan sekerja. Mereka berpendapat bahawa kerja yang mereka lakukan itu telah menyumbang kepada kebaikan untuk masyarakat dan organisasi secara khususnya. Ini menunjukkan bahawa setiap kerja yang mereka lakukan ini mendapat keseimbangan sumbangan antara pihak organisasi dan masyarakat amnya.

### **7.3.3 PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITI KEHIDUPAN KERJA TERHADAP AHLI KESATUAN SEKERJA.**

Dalam menentukan pengaruh faktor kualiti kehidupan kerja kepada ahli kesatuan sekerja, penggunaan analisa faktor dilakukan. Ini untuk mendapatkan faktor yang berhubungan antara satu sama lain dan memainkan peranan dalam peruntukan kualiti kehidupan kerja yang diperuntukan oleh pihak organisasi kepada mereka.

Di dalam analisa ini terdapat tujuh faktor yang berpengaruh kepada ahli kesatuan sekerja dalam syarikat ini. Kesemua faktor ini diperolehi daripada lapan faktor yang telah disarankan oleh Walton (1973). Hanya faktor kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu keseluruhannya tidak menyumbang pengaruh kepada ahli kesatuan sekerja. Tetapi bagi faktor-faktor seperti pampasan atau ganjaran yang adil dan mencukupi, keadaan kerja yang sihat dan selamat, peluang untuk menggunakan kemahiran dan membangun keupayaan diri, peluang kemajuan untuk masa hadapan dan jaminan kerja, integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan, peraturan dalam organisasi pekerjaan dan kualiti kehidupan kerja berkait dengan kepentingan sosial dan organisasi telah memainkan peranan kepada ahli kesatuan sekerja syarikat ini.

Keadaan ini menunjukkan bahawa faktor kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu secara keseluruhannya tidak memainkan peranan penting dalam peruntukan kualiti kehidupan kerja dalam organisasi ini. Perbezaan ini berkemungkinan cara kehidupan masyarakat di negara ini atau di syarikat tersebut adalah berlainan dengan

apa yang terdapat di negara barat seperti yang dikaji oleh Walton. Di samping itu, persekitaraan kerja yang berbeza antara negara ini dengan negara barat menyebabkan faktor ini tidak bersesuaian untuk pekerja di negara ini. Oleh itu, hanya terdapat tujuh faktor yang menyumbang kepada kualiti kehidupan kerja ahli kesatuan sekerja di syarikat ini.

#### **7.3.4 FAKTOR-FAKTOR KUALITI KEHIDUPAN KERJA YANG DOMINAN KEPADA AHLI KESATUAN SEKERJA.**

Daripada analisa regresi berganda telah ditunjukkan bahawa hanya terdapat dua faktor yang paling dominan dalam menentukan kualiti kehidupan kerja bagi ahli kesatuan sekerja dalam syarikat ini. Antara faktor ini adalah integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan dan peraturan dalam organisasi pekerjaan. Kedua-dua faktor ini mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peramalan kualiti kehidupan kerja yang diperolehi dalam faktor analisis.

Ini menunjukkan bahawa di dalam syarikat wujud integrasi yang erat antara ahli kesatuan dan pihak majikan dalam organisasi. Integrasi yang wujud dalam organisasi ini menunjukkan bahawa organisasi ini bebas daripada prasangka buruk tidak mengira antara kaum atau pangkat keturunan di dalamnya. Begitu juga pihak majikan atau pengurusan bersikap telus dalam melayani kehendak pekerja tanpa ada halangan atau kongkongan yang boleh membantutkan kemahiran pekerja. Selain itu,

kerja yang dilakukan oleh pekerja menyumbang kepada individu untuk berhubung dan mengenali dengan lebih rapat antara satu sama lain.

Di samping itu, peraturan dalam organisasi pekerjaan ini turut memberikan pengaruh yang dominan kepada pihak pekerja. Ini menunjukkan bahawa segala pengamalan peraturan dalam organisasi tidak mengganggu cara hidup kebebasan untuk pekerja melakukan kerja mereka dengan berkesan. Bukti ini menunjukkan bahawa di dalam organisasi ini mengamalkan peraturan dan undang-undang mengikut jalan yang betul. Selain itu, ini menunjukkan bahawa segala peraturan yang ada tidak mengganggu keharmonian pekerja dalam melakukan tugas mereka dengan berkesan.

#### **7.4 FAEDAH KUALITI KEHIDUPAN KERJA**

Peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh pihak organisasi memberikan kebaikan kepada semua pihak termasuklah kesatuan sekerja, pihak pengurusan dan individu.

##### **7.4.1 FAEDAH KEPADA KESATUAN SEKERJA.**

Kesatuan sekerja sama ada pihak kerajaan atau swasta akan mendapat faedah daripada dapatan kajian ini dalam menentukan pengaruh mereka terhadap ahli kesatuan mereka. Ini kerana dapatan kajian memberikan gambaran tentang kelemahan dan kekurangan yang dimiliki oleh ahli mereka dan pengharapan mereka dengan

kualiti kehidupan kerja mereka. Kajian mendapati bahawa hanya 3 peratus sahaja yang berminat untuk menghadiri mesyuarat ahli kesatuan sekerja (Jenning, 1985). Ini kerana mereka berpendapat kesatuan sekerja kurang berjaya dalam memperjuangkan kehendak dan kebajikan mereka dengan berkesan.

Dengan dapatan ini juga akan membantu pihak kesatuan mengadakan pembaharuan dalam rundingan bersama dan perjanjian bersama dengan pihak majikan atau pengurusan. Keadaan ini sudah pasti memberikan satu penemuan baru kepada kesatuan untuk memperjuangkan kebajikan ahli terhadap pihak pengurusan. Selain itu, dapat membantu kepada perundingan antara semua kesatuan yang ada untuk memperjuangkan hak pekerja kepada majikan.

#### **7.4.2 FAEDAH KEPADA PIHAK PENGURUSAN**

Peruntukan kualiti kehidupan kerja yang berkesan oleh sesebuah organisasi kepada pekerjanya merupakan sumber motivasi yang berkesan untuk mereka melaksanakan tugas mereka. Keberkesanan pihak organisasi memperuntukan setiap kehendak pekerja, maka semakin banyak usaha yang akan diberikan oleh pekerja kepada kerja mereka dan seterusnya meningkatkan produktiviti kepada organisasi. Di antara kebaikan yang diperolehi oleh pihak pengurusan daripada perlaksanaan kualiti kehidupan kerja ini adalah peningkatan prestasi kerja dan produktiviti, mengurangkan kadar ponteng kerja dan pusing ganti kerja serta tekanan kerja.

Penghasilan produktiviti yang tinggi adalah bergantung kepada komitmen pekerja untuk melaksanakan kerja dengan lebih berkesan. Penghasilan produktiviti yang tinggi dan berkualiti adalah matlamat utama sesebuah organisasi. Oleh itu peranan utama organisasi antaranya adalah untuk memotivasikan pekerja mereka untuk memperbaiki kualiti kehidupan kerja pekerja. Kesemua ini bergantung kepada prestasi kerja yang ditunjukkan oleh pekerja terhadap tugas mereka. Pada masa kini meningkatkan kualiti kehidupan kerja adalah alat untuk meningkatkan motivasi pekerja. Menurut Harrison (1987) menekankan bahawa meningkatkan kualiti kehidupan kerja akan memperbaiki prestasi pekerja. Manakala Efraty dan Sirgy (1990) berpendapat kepuasan akan menyumbangkan kepada prestasi dan seterusnya memberi kesan kepada motivasi pekerja.

Oleh itu, dapat dilihat bahawa terdapat hubungan yang rapat antara kualiti kehidupan kerja dengan prestasi dan produktiviti dalam organisasi dan tanggungjawab organisasi untuk memberikan kualiti kehidupan kerja yang baik untuk pekerjanya.

Selain itu, masalah ponteng kerja dan pusing ganti dapat dikurangkan sekiranya pihak organisais berjaya menyediakan kualiti kehidupan kerja yang berkesan kepada pekerjanya. Menurut Westly (1979) berpendapat alienasi dan anomi adalah berpunca daripada kurangnya keterlibatan dalam kerja yang merupakan penyumbang utama kepada ponteng kerja dan pusing ganti. Manakala Farris (1971) menyatakan bahawa pekerja yang terlibat sepenuhnya dalam kerja berkecenderungan untuk meninggalkan kerja mereka atau ponteng kerja.



Tekanan kerja merupakan salah satu daripada ketidakpuasaan kerja yang dihadapi oleh pekerja. Ini juga berkait rapat dengan kualiti kehidupan kerja yang tidak berjaya dilaksanakan dengan berkesan oleh organisasi. Keberkesanan dan kejayaan sesebuah organisasi adalah merujuk kepada pengurangan kadar tekanan kerja yang dihadapi oleh pekerja mereka dalam organisasi dan ini akan meningkatkan motivasi pekerja terhadap kerja mereka. Menurut Furnham (1991) menyatakan kekurangan hubungan antara kehendak dan nilai serta ciri-ciri kerja akan mewujudkan masalah kesihatan kepada pekerja.. oleh itu, kemampuan pekerja dalam menggunakan kemahiran dan kepakaran kerja serta membuat keputusan dalam kerja dapat mengurangkan tekanan kepada mereka. Kualiti kehidupan kerja yang baik adalah kemampuan pihak organisasi memberikan kebebasan kepada pekerja untuk melaksanakan kerja mereka mengikut kemahiran yang mereka ada.

#### **7.4.3 FAEDAH KEPADA INDIVIDU**

Selain daripada faedah kepada organisasi keberkesanan pelaksanaan kualiti kehidupan kerja juga menyumbangkan faedah kepada individu. Ia merupakan penyumbang kepada kepuasan kerja dan motivasi kepada individu yang berkeja untuk melaksanakan tugas dengan lebih berkesan. Menurut Adelman (1987) menyatakan kedua-dua elemen gaji dan kandungan kerja berhubungan dengan moral dan kepuasan hidup seseorang. Begitu juga dengan pendapat Kohn dan Schooler (1978) menyatakan bahawa kesan kerja terhadap individu dan individu terhadap kerja berkemungkinan bertimbal balik melalui kehidupan seseorang.

Proses yang utama yang mana memberi kesan kepada personaliti individu adalah melalui pembelajaran kerja secara keseluruhannya (Kohn dan Schooler, 1982). Dengan itu, dapat dibuat kesimpulan bahawa kehendak individu perlu dipenuhi untuk memberikan keyakinan kepada individu dalam melaksanakan tugas dengan berkesan dan keyakinan diri dalam tugas.

## **7.5 CADANGAN**

Cadangan yang dikemukakan ini adalah untuk pihak kesatuan dan majikan serta kajian yang akan datang dapat mendalami kehendak kualiti kehidupan kerja kepada pekerja dengan lebih baik lagi.

### **7.5.1 PIHAK KESATUAN SEKERJA**

Berdasarkan kepada dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat kelemahan kepada kesatuan sekerja Telekom dalam memperjuangkan peruntukan kualiti kehidupan kerja yang berkesan kepada ahli-ahlinya.

Pihak kesatuan sepatutnya memperbaiki lagi perundingan bersama antara mereka dengan pihak majikan terhadap peruntukan kualiti kehidupan kerja kepada ahli mereka. Jika ditinjau daripada dapatan kajian menunjukkan bahawa tidak wujud hubungan yang signifikan bagi sesetengah faktor kepada ahli kesatuan.

Selain itu, melalui analisa faktor menunjukkan bahawa hanya wujud 7 faktor yang memberikan hubungan yang signifikan kepada ahli kesatuan. Ini menunjukkan bahawa masih terdapat 1 faktor yang berperanan dalam memberikan kepuasan terhadap peruntukan kualiti kehidupan kerja.

Seterusnya juga pihak kesatuan sepatutnya menjalankan siasatan atau tinjauan kepada setiap ahli kesatuan mereka dalam mengenalpasti kekurangan peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh majikan kepada ahlinya. Ini untuk menjamin kebajikan pekerja dapat diperbaiki dari masa ke semasa. Dengan kata lain perubahan ini akan meningkatkan motivasi ahli dalam menjalankan tugas mereka yang menyumbang kepada peningkatan produktiviti kepada organisasi.

#### **7.5.2 PIHAK PENGURUSAN TELEKOM**

Berdasarkan kepada kajian ini pihak pengurusan Telekom perlu memperbaiki lagi kualiti kehidupan kerja yang diperuntukan oleh mereka kepada ahli kesatuan mereka. Ini berdasarkan kepada dapatan kajian yang menunjukkan bahawa peruntukan kualiti kehidupan kerja oleh organisasi bagi sesetengah faktor tidak menunjukkan hubungan yang signifikan kepada ahli kesatuan sekerja.

Begitu juga dalam aspek pampasan kepada ahli kesatuan menunjukkan bahawa mereka tidak memberikan reaksi yang positif dan kebanyakan ahli menunjukkan hubungan yang tidak signifikan dengan apa yang dikemukakan oleh majikan kepada mereka. Di sini perlu bagi pihak pengurusan melakukan kajian

semula terhadap pampasan yang diberikan kepada ahli kesatuan agar kebajikan mereka lebih terjamin.

Para ahli kesatuan juga sepatutnya diberikan lebih kebebasan dalam menjalankan kerja mereka dengan penyeliaan yang minima agar mereka dapat menggunakan kemahiran dan kepakaran mereka dengan lebih berkesan. Ini berdasarkan kepada penemuan kajian yang menunjukkan bahawa wujud hubungan yang negatif bagi aspek tersebut kepada ahli kesatuan.

Bagi faktor-faktor yang lain walaupun terdapat hubungan yang signifikan kepada ahli kesatuan. Pihak majikan seharusnya mengekalkan keadaan ini kepada ahli kesatuan, ini untuk menjamin motivasi dan produktiviti tidak terganggu dengan perubahan yang boleh memberi kesan negatif kepada prestasi mereka.

## **7.6 CADANGAN PENYELIDIKAN LANJUTAN**

- a) Kajian ini perlu diperluaskan lagi kepada semua kakitangan yang berada dalam organisasi bagi mendapatkan gambaran dan pandangan keseluruhan mengenai kualiti kehidupan kerja yang diperuntukan kepada mereka.
- b) Selain itu kajian ini tidak seharusnya menumpukan kepada sesebuah organisasi yang besar seperti Syarikat Telekom sahaja sebaliknya kajian ini perlu diperluaskan kepada keseluruhan organisasi tidak mengira saiz atau bilangan pekerjanya.
- c) Kajian ini juga perlu dilakukan terhadap badan-badan kerajaan atau berkanun yang lain untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang peruntukan kualiti kehidupan kerja kepada mereka. Dengan ini perbandingan dapat dibuat mengenai dua badan yang berbeza motif penubuhannya.
- d) Sementara itu, kajian ini tidak seharusnya melihat kepada aspek demografi sahaja dalam menilai kualiti kehidupan kerja kepada ahli kesatuan. Sebaliknya kajian harus diperluaskan lagi dengan melihat aspek-aspek yang lain seperti kepuasan kerja, iltizam organisasi, penglibatan kerja dan elemen-elemen yang lain yang dapat memberikan gambaran keseluruhan kepada kualiti kehidupan kerja pekerja.

## RUJUKAN

- Abu Bakar Hamed (1999) *Motivasi dalam pekerjaan*. Di dalam Razali Mat Zin, Pengurusan organisasi kerja. Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Adelmann. P.K. (1987) Occupational complexity, personnel, control and personal income. Their relation to psychological well-being in men and women. *Journal of Applied Psychology*. 72, 529-537.
- Ali Yusob (1999). An instrument to measure the perceive important of quality of work life factors : Development of psychometric assessment. *The 3<sup>rd</sup> Asian Academy of Management Conference, Proceeding Reiventing Asian Management of Global Challenge, 16-17 July. 1999.*
- Atkinson, J.W and Raynor, J (1974) *Motivation and achievement*. Winston, Washington DC.
- Balch, D.E and Blanck, R (1989) Measuring the quality of work life. *Quality Progress*, 22(11) pp. 44-48.
- Bender, K. A and Sloane, P. J (1998). Job satisfaction, trade union and exist-voice recisited. *Industrial and Labor Relation Review*, vol. 51. Issue 2.
- Berke. W.W. (1982) *Organizational development*. Boston, Little Brown.
- Black, T.R. (1993). *Evaluating social sciences research: an introduction*. London: Sage Publication.
- Block, P (1987) *The empowered manager*. Jossey-Bass. San Francisco.
- Bocialetti, G. (1987). Quality of work life: Some unintended effects on the seniority tradition of an industrial union. *Group and Organization Studies*, Vol. 12, pp 386-410.
- Brett, J,M (1980) Behavioral research on union and unions management system. *Research in Organizational Behavior*, 2. Pp 177-213.
- Camman, C. (1984) Productivity of management through QWL programs. In Fromburn (ed) *Strategic human resource management*. New York. Wiley.
- Campbell, A., Converse, P.E. and Rodger, W. (1976) *The quality of American life. Perception, evaluation and satisfaction*. New York. Russel Sage.
- Carroll, S.J and Tosi, H.L (1973) *Management by objectives: Application and Research*. New York, Mac Millan.

- Carlson, H.C, (1981). *Improving the quality of working life*. In Management Handbook, pp 111-126. Edited by Paul Mali.. John Willey & Son Inc. New York.
- Carter, A.G (1983) *QWL: An exploratory study in work group*. Phd Dissertation, University of Clifornia, Santa Barbara.
- Chelte, A.F (1984) *Organizational commitment, job satisfaction and the quality of work life*. Phd Dissertation, University of Massachusetts.
- Cherns, A. B and Davis, L. E (1975). *Assessment of the state of the art*. In Davis and Cherns (ed). The quaity of work life, vol. 1. The Free Press. New York.
- Clark A.T and Oswald A.J. (1994) Unhappiness and unemployment. *Economic Journal*, 104: 648-59.
- Clark, A. F (1996). Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relation*, vol. 2, pp 189-217.
- Clark. A.E and Warr. P.B. (1996) Is job satisfaction U-shape in age. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69:57-81.
- Cohen, A. and Hudeck, K.N (1993) Organizational commitment – turnover relationship across occupational group. A meta-analysis. *Group and Organizational Management*, 18(2) pp., 118-123.
- Comman, C. (1984). *Productivity of management through QWL program*. In Frombun (ed). Strategic Human Resource Management. Wiley. New York.
- Cotton, J.L (1993) *Employee involvement*. Newberg Park CA: Sage.
- Daves, K.D and Newston,, J.W. (1985) *Human behavior at work: Organizational Behavior*. 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw Hill.
- Davis, L. E (1977). Enhancing the quality of working life : Development in the United State. *International Labor Review*, pp 53-56.
- DEIR (1986) Industrial democracy and employment participation. *Department of Employment and Industrial Relation, AGP5. Camberra, Act.*
- Dillard, B.G and Feather, B.L (1991) The association between attitudes and job satisfaction. A study of in-home care aides. *Educational Gerontology* 17: 209-218.

- Eaton, A. E., Gordon, M. E. and Keefe, J. H. (1992). The impact of quality of work life program and grievance system effectiveness on union commitment. *Industrial and Labor Relation Review*, vol 45. No. 3.
- Eaton, A.E (1990) The role of the local union in participative programs. *Labor Studies Journal*, 15(1), pp 31-41.
- Eaton, A.E, Gordon, M.E and Keefe, J.H (1992) The impact of quality of work life programmes an grivience system effectiveness on union commitment. *Industrial and Labor relation Review*, 45, pp 591-605.
- Efraty, D and Sirgy, M. J (1990). The effects of quality of work life on employee behavior responses. *Social Indicator Research*, pp 31-47.
- Elizur, D (1990) Quality circle and quality of work life. *International Journal of Manpower*. 11(6) pp. 37.
- Ellinger, C and Nissen, B (1987) A case of a failed QWL program: Implicaation for labor education. *Labor Studies Journal*, 11, pp 195-219.
- Emery, M. (1995). Learning and the quality of working life. In Singh, M.K and Bhattacharga (1995). *Management Employee Relation*. Singapore. Discovery Publishing House.
- Farris, G.F. (1971) A predictive study of turnover. *Personnel Psychology* 24, pp. 311-323.
- Fieldberg, R.L. and Glenn, E.N. (1979) Male and female. Job versus gender model in the sociology of work. *Social Problem*, 26: 524-538.
- Fiorito, J., Gallagher, D. G. and Fukami, C. (1988). Satisfaction with union representation. *Industrial and Labor Relation Review*, 41(2): pp 294-307.
- Furham, A. (1991) Work and leisure satisfaction. In Strack, F., Argyle, M. and Schwarz, M. (1991) *Subjective well being* (pp. 235-259). New York.
- Galinsky E. and Bond, J.T (1996) The role of employers in addressing the needs of employed parents. *Journal of Social Issues*, 52 – pp 111-136.
- Galinsky, E.B., Bond, J. and Friedman, D. (1993) *The challenging workforce families and work institute*. New York.
- Gaziel, H.L. (1986) Correlates of job satisfaction. A study of the two factor theory in an educational setting. *Journal of Psychology* 120:613-623.
- Glombiewski, R.T (1985) *Humanizing public organization*. Lomond Mount Airy-Md.



- Gordon, J.R. (1993) *A diagnostic approach to organizational behavior*. 4<sup>th</sup> Ed. London, Allyn and Bacon.
- Gowdy E.A (1988) The application of quality of work life research to human service management. *Administration in Social work*, 11, 161-174.
- Greenberg, J. (1988) Equity and workplace status. A field experiment. *Journal of Applied Psychology* 73(4); 606-613.
- Hair, J.F., Anderson, R.L., Tatham, R.L. and Black, W.C. (1995) *Multivariate data analysis with readings*. Prentice Hall, Englewood Cliffs. New Jersey.
- Harrison, M.I. (1987) *Diagnosing organizations. Method, models and processes*. London: Sage Publication.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. (1959) *The motivation to work*. New York. John Wiley.
- Horrungrung, C. (1989) *A comparative study of Thai middle managers perception of their quality of work life in American-owned, Japanese-owned and Thai-owned companies operating in Thailand*. Ann Arbor. UMI Dissertation Service.
- Hughes, K.D. (1989) Office automation, a review of the literature. *Industrial Relation Journal*, 44(3), pp. 654-677.
- Huse, E. F and Cummings, T. G (1985). *Organizational development and change*. 3<sup>rd</sup> ed. West Publishing, Minnesota.
- Husna Johari (1999) An insight into members satisfaction with their union. A comparative case study of Malaysian and American Unions. *Malaysian Management Journal*, 3(1), pp 51-60.
- Jennings, S.R. (1985) *An investigation of employee responses to quality of work life issues. A demographic analysis*. Phd Dissertation. University of Oklahoma. University Microfilms International.
- John, G. (1992) *Organizational behavior*. 3<sup>rd</sup> Ed. New York: Harper Collins Pub.
- Johnston, C.P., Mark Alexander and Jacquelin R. (1978). *Quality of working life. The idea and its application*. Ottawa: Labour Canada.
- Kalimo, R and Toppinen, S (1997). Työuupumus suomrn työikaisella vaestolla. *Helsinki Institute of Occupational and Health*, Paino Miktor.
- Kanter, R.M (1977) *Men and women of the corporation*. New York Basic Book.

- Katz, H.Z and Mower, N.R. (1984) Worker participation and American Union. *Upjohn Institute for employment Research. Kalamazoo. Michigan.*
- Kerce, E. W. and Kewley, S.B. (1993) Quality of work life surveys in organizations. In Rossenfield, P.E and Thomas, M.D (1993) *Improving organizational survey*. London: Sage Publication.
- Kerlinger, F.N. (1973) *Foundation of behavior research*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Holt. Rinehart and Winston. Inc.
- Khaleque, A and Rahman, A.M. (1987) Perceived important of job facet and overall job satisfaction of industrial workers. *Human Relation* 40(7): 401-405.
- Kilby, P. (1960) Some determinants of industrial productivity in Nigeria. *Proceeding of the Nigerian Institute of Social and Economic Research*, pp171-180.
- Kirchner, W.K. (1979) Job satisfaction and performance. *Personnel Administration*, 30(1), pp. 42-45.
- Klandermans, P.S. (1989) Mobilization and participation in trade union action: An expectancy-value approach. *Journal of Occupational Psychology*, 57. 107-120.
- Kochan, T, Katz, H.C and Mowel, N (1984) Worker participation and American ons: Threats or opportunity. *W.E. Upjohn Institute, Kalamazoo, Mich.*
- Kochan, T. A (1979). How American workers view labor unions. *Monthly Labor Review*, 102 (4): pp 23-30.
- Kohn, M.L and Schooler, C. (1978) The reciporal effects of the substantive complexity of work intelectual flexibility. A longitudinal assessment. *American Journal of Sociology*, 84, pp. 24-52.
- Kolodny, H.F., Johnston, C.P and Jeffery, W. (1979). *Job design and sociotechnical system in quality of working life senes*. Ottawa: Labour Canada.
- Lawler, E. E (1982). Strategies for improving the quality of work life. *American Psychology*, vol. 37. No.4, pp 486-493.
- Lawler, E.E. (1986) Strategies for improving the QWL. *American Psycholigiest* 37, pp. 486-493.
- Letito, A. M and Sutela, H (1998). Tehokas, tehokkaampi, uupunut, tyoolotkimusten tuloksia 1977-97. *Labor Market, Vantaa*: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

- Levering, R and Moskowitz, M (1993) The ten best companies to work for in America. *Business and Society Review*, 8(3).
- Locke, E.A (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In Dunnette, M.D (ed) Handbook of Industrial Psychology. Kand-McNally, Chicago.
- Locke, E.A and Henne, D (1986) Work motivation theories. In *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (C.L.Cooper and I. Robertson. Eds) John Wiley and Sons, New York, pp1-35.
- Maccoby, M (1984) Helping labor and management set up a quality of work life programs. *Monthly Labor Review*, pp 28-32.
- Magid. I and Saroj. P. (1994) work experiences, job involvement and quality of work life among information systems personnel. *MIS Quarterly vol. 18 (2), pp 175-189*.
- Malinovsky. M.R. (1965) Determinants of work attitudes. *Journal of Applied Psychology* 49(4): 446-451.
- Manggu, A. and Singh, P. (1995) Quality of work life in Indian organization. In Singh, M.K. and Bhattacharya (1995) *Management employees relations*. Singapore. Discovery Publishing House.
- Maslow, A.H (1954) *Motivation and personality*. Harper and Row, New York.
- Maslow, A.H (1965) *Eupsychian management*. Richard D. Irwin, Homewood III.
- McClelland, D.C (1961) *The achieving society*. The Free Press, New York.
- McClelland, D.C and Winter, D.G (1969) *Motivating economic achievement*. The Free Press, New York.
- McGregor, D. (1960) *The human side of enterprise*. McGraw-Hill, New York.
- Meyer, G.N and Stott, R.G (1985) Quality circle: Panacea or Pandor's Box? *Organizational Dynamic*, pp. 34-50.
- Mill, T. (1981). *What is the quality of working life?* Ottawa: Labour Canada
- Mills, T. (1978) Europe industrial democracy. An America responses. *Harvard Business Review*, pp. 157.
- Miner, J.B (1980) *Theories of organizational behavior*. Dryden Press, Hinsdale III.

- Mirvis, P. H and Lawler, E. E (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Occupational Behavior Dynamics*. No. 5, pp 197-212.
- Mohamad Jantan and Ramayah, T. (1999). Job satisfaction: Effective different measurements. *The 3<sup>rd</sup> Asian Academy of Management Conference, Proceeding Reiventing Asian Management of Global Challenge, 16-17 July. 1999.*
- Mokhtar, Z. dan Karim, A. (1993) Pemilihan eksekutif dalam sektor swasta. Dalam Yaakob, N.F. dan Abd Rahman, W.R. (1993). *Siri Psikologi Organisasi; Sumber Manusia dalam Orgnisasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mutchnick, R.J and Berg, B.L (1996). *Research method for social sciences: a practice and application*. Massachuset, Allan and Bacon.
- Nadler, D. A and Lawler, E. E (1983), Quality of work life: Perspective and direction. *Organizational Dynamic*, pp 20-30.
- Nirenberg, J (1986) The QWL issues: The corporation as the next political frontier. *International Journal of Manpower*, 7(3), pp 77-36.
- Nvarette, S (1993) Multiple forms of employee recognition. *At Work, July*, pp.9-10.
- Ondrack, D.A and Evan, M.G (1986) Job enrichment and job satisfaction in quality of working life and non-quality of working life work sites. *Human Relation*, 39, pp 871-889.
- Peters, T.J and Waterman R.H (1982) *In search of excellence*. Harper and Rov, New York.
- Pfeffer, J. M. (1977). *The supervision of personnel*. 2<sup>nd</sup> Edition, Prentice-Hall, Inc, New York.
- Pierce, J.L and Furo, C.A (1995) *Employee ownership*. New York, Feb 5.
- Pinder, C.C (1984) *Work motivation*. Scott, Foresman. Glenview III.
- Pirjo, T and Toppinen, S (1999). Impact of quality of working life on burnout. *Experimental Aging Research*, vol. 25. Issue 4, pp 441-449.
- Poole, M.(1979) Industrial democracy: A comparative analyze. *Industrial Relation*, pp.262-272.
- Quinn, R.P and Stains, G.L. (1977) The 1975-76 quality of employment survey. *Institute for Social Research. An Arbor, Mich.*

- Rainley, H.G (1991) ***Understanding and managing public organization***. Jossey-Bass. San Francisco.
- Ratus, S.A. and Necid, J.S. (1989) ***Psychology and the challenges of life. Adjustment and growth***. 4ed. New York: Rinehart and Winston.
- Reece, B.L and Rhonda, B (1993) ***Effective relation in organization***. 5<sup>th</sup> . Boston, Houghton Mifflin Company.
- Robbins, S. P (1998). ***Organizational Behavior, concepts, controversies and applications***. 8<sup>th</sup>, ed. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Saporito, B (1993) Quality circle: Rounding up quality at USA. ***AIDE Magazine*** , pp.24.
- Saskin, M (1984) Participative management in the ethical imperative. ***Organizational Dynamic***, pp 5-22.
- Sayeed, O.B and Sinha P. (1981) Quality of working life in relation to job satisfaction and performance in two organization. ***Management Psychology***, 2, pp 15-30.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G and Osborn, R.N (1991) ***Managing organizational behavior***. 4<sup>th</sup> Ed. Toronto. John Wiley & Son.
- Schuler, R. S. (1981) ***Personnel and human resource management***. St Paul, Min. west Publishing.Co.
- Schultz, D.P and Schultz, S.E. (1990) ***Psychology and industry today***. New York. Mac Millan Publishing Company.
- Schultz, D.P. (1982) ***Psychology and industry today***. An introduction to industrial and organizational psychology 48(3): 310-312.
- Seidman, W.L and Skancke, S.L (1990) ***Productivity path to excellence in U.S. companies***. New York. Simon and Schoster.
- Sekaran U. (2000). ***Research methods for business, a skill building approach***, 3<sup>rd</sup> Ed. John Wiley & Son, Inc. New York.
- Sekaran, U (1992) ***Research methods for business. A skill building approach***. New York. John Wiley & Sons.
- Sheppard, H.L. (1975) Some mediator of quality of work life. A simplifield approach to measurement. In Davis, L.E. and Cherns, A.B. (1975) ***The quality of working life. Problems, prospects and the state of art***. (pp. 119-149). New York: Free Press.

- Simpson, J.A (1993) Management by objective for appraisal firms. *Appraisal Journal*, 6(3), pp. 380.
- Sims, J., White, A. and Bednar, C. (1992) *Reading in organization behavior*. Massachussettes. Allyn & Bacon.
- Skinner, W. (1979). *The impact of changing technology on the working environment*. In work in America the decade ahead. Van Nostrand Reinhold Company. New York.
- Smith. M. (1987) A lesson in employee involvement. *Management Solution Journal*.
- Steers, R (1981) *Introduction to organizational behavior*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company pp. 166.
- Stein. B. (1983) Quality of work life, managing for effectiveness. *AMA Management Briefings*. 10-37.
- Steward, R. (1985) *Hakikat organisasi*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Strauss, G. (1977) Direction in industrial relations research. In Hackman, R. and Suttle, J.L. (1977) *Improving life at work*. Santa Monica. Goodyear Publishing Co. Inc pp. 279-363.
- Straw, B. M. (1976) *Management making organization perform*. New York: McMillan Pub. Co. Inc.
- Suttle, J. L (1977). *Improving life at work – Problem and prospects in improving life at work*, pp 1-25. Edited by Hackman, R and Suttle, J. L. Goodyear Publishing Inc. Santa Monica.
- Thracker, J.W and Fields, M.W (1987) Joint QWL projects and some sequences for ons: An empirical analysis, 168-179, in *Proceedings of the 22<sup>nd</sup> Annual Meeting of the Canadian Industrial Relation Association, University of Montreal, May 29-31*.
- Verma, A. (1989) Job participation program. Self-help or suicide for labor? *Industrial relation*, 28 pp. 401-410.
- Verma, A. and McKersie, R.B (1987) Employee involvement. The implications of noninvolvement by unions. *Industrial and Labor relations Review*, 40, pp. 556-568.
- Walsh, A. (1990) *Statistic for social sciences*. New York: Harper and Rows Publisher.

- Walton, R. (1985). Quality of work life activities: A research agenda. *Professional Psychology, vol. 11.*
- Walton, R.E (1973) Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review, Fall, pp 11-21.*
- Warwick, D.P (1975) *A Theory of public bureaucracy.* Harvard University Press, Cambridge.
- Washington, O (1996) Employee recognition is the key to unlocking staff potential. *Correlational Today, 58(3).*
- Weaver, C.N. (1980) Job satisfaction in the United States in the 1970s. *Journal Applies Psychology 63(3):364-367.*
- Wenther, W.B. (1986) *Productivity through people.* St Paul.Mn. west Pub. Co.
- Westly, W.K. (1979) Problem and solution in the quality of working life. *Human Relation, 32, pp. 113-123.*
- White, T.A (1981) The relative importance of work as a factor in the life satisfaction. *Relations Industrials, 36, 179-191.*
- Wilcock, A. and Wright, M (1991) Quality of work life in the Kniwear sector of the Canadian textile industry. *Public Personnel Management, 20, pp 457-468.*
- Wright, R., King, S.W and Berg, W.E. (1985) Job satisfaction in the workplace. A study of the black female in management positions. *Journal of Social Services Research 8: 65-79.*
- Yapa, S. P. (1997). Human resource management in the private sector of Brunei Darulssalam. *Tinjauan Policy and Management Review*, No. 1. Faculty of Management and Administrative Studies, University of Brunei Darussalam.
- Yaron, E (1996) *The QWL measures and child welfare services.* DSW Dissertation, University of Pennsylvania.
- Zautra, A.J., Eblen, C. and Reynolds, K.D. (1986) Job stress and task interest. Two factors in work life quality. *American Journal of Community Psychology. Vo 14. Pp. 377-393.*

LAMPIRAN

# SEKOLAH SISWAZAH UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

**KAJIAN : KUALITI KEHIDUPAN KERJA DI KALANGAN AHLI KESATUAN  
SEKERJA**

Tuan / Puan,

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan tahniah dan terima kasih kerana anda telah dipilih dan sudi menyertai penyelidikan ini. Penyelidikan ini dijalankan sebagai memenuhi syarat Program Sarjana Sains (Pengurusan) Sesi 1999/2001.

Maklumat yang diperolehi ini adalah sangat penting bagi tujuan penyelidikan ini. Ketepatan hasil penyelidikan adalah bergantung kepada keikhlasan tuan/puan dalam memberikan maklum balas. Jawapan yang jujur dan seponat amat dihargai. Segala maklumat yang diberi adalah dirahsiakan dan akan diproses secara berkumpulan untuk tujuan statistik sahaja.

Segala kerja sama tuan/puan didahului dengan ucapan setinggi-tinggi terima kasih.

Sekian.

Yang Benar

.....  
**(MOHD NAZRI ZAKARIA)**  
Sekolah Siswazah  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok  
Kedah. D.A.



## LAMPIRAN

### BAHAGIAN A : MAKLUMAT RESPONDEN

*Sila tandakan ( ✓ ) pada ruang-ruang yang berkenaan dengan jawapan yang sesuai.*

No.	PERKARA	TANDAKAN PADA KOTAK YANG BERKENAAN
1.	Jantina	Lelaki <input type="checkbox"/>
	Perempuan	<input type="checkbox"/>
2.	Umur (Tahun)	20- dan kebawah <input type="checkbox"/>
	21-30	<input type="checkbox"/>
	31-40	<input type="checkbox"/>
	41-50	<input type="checkbox"/>
	51- dan ke atas	<input type="checkbox"/>
3.	Pendidikan	Darjah Enam <input type="checkbox"/>
	SRP/LCE	<input type="checkbox"/>
	SPM/MCE	<input type="checkbox"/>
	STPM/HSC	<input type="checkbox"/>
	Diploma/Lain-lain	<input type="checkbox"/>
4.	Bangsa	Melayu <input type="checkbox"/>
	Cina	<input type="checkbox"/>
	India	<input type="checkbox"/>
	Lain-lain	<input type="checkbox"/>
5.	Status Perkahwinan	Tidak Berkahwin <input type="checkbox"/>
	Berkahwin	<input type="checkbox"/>

## LAMPIRAN

6.	Jawatan Anda (Bahagian)	Pengurusan/Pentadbiran	<input type="checkbox"/>		
		Penyelia	<input type="checkbox"/>		
		Pekerja	<input type="checkbox"/>		
7.	Pendapatan Anda	Kurang RM 500	<input type="checkbox"/>		
		RM501 hingga RM1000	<input type="checkbox"/>		
		RM1001 hingga RM1500	<input type="checkbox"/>		
		RM 1501 hingga RM 2000	<input type="checkbox"/>		
		Lebih daripada RM 2001	<input type="checkbox"/>		
8.	Tempoh Berkhidmat dalam Organisasi	Tahun (angka)	<table><tr><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td></tr></table>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>				

## LAMPIRAN

### BAHAGIAN B: SOAL SELIDIK TENTANG KUALITI KEHIDUPAN KERJA

*Terserai di bawah ini adalah satu siri pernyataan yang menerangkan perasaan seseorang individu terhadap organisasi ia bekerja. Berpandukan kepada perasaan anda sendiri tentang organisasi anda bekerja, sila tandakan ( ✓ ) persetujuan anda terhadap pernyataan tersebut berdasarkan kepada skala yang disediakan.*

1	2	3	4	5
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Pasti</i>	<i>Setuju</i>	<i>Sangat Setuju</i>

Untuk setiap pernyataan tanda ( ✓ ) hanya *satu* skala sahaja

<b>PAMPASAN YANG ADIL DAN MENCUKUPI</b>	1	2	3	4	5
1. Pendapatan yang saya perolehi melalui kerja sepenuh masa memenuhi kehendak sosial (standard sosial) saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pihak organisasi sedia mengambil daya usaha untuk membuat penyemakan gaji yang adil untuk pekerja-pekerja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Saya sendiri diberi pendapatan yang setimpal dengan tugas oleh pihak pengurusan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi adalah memuaskan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Faedah sampingan yang diberikan adalah kurang memuaskan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sistem gaji di dalam organisasi ini berdasarkan merit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## LAMPIRAN

### SKALA

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Pasti</i>	<i>Setuju</i>	<i>Sangat Setuju</i>

Untuk setiap pernyataan tanda ( ✓ ) hanya *satu* skala sahaja.

<b>KEADAAN KERJA YANG SIHAT DAN SELAMAT</b>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1. Keadaan di tempat kerja adalah selesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kerja saya adalah mencabar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pihak majikan menyediakan kemudahan-kemudahan untuk mencegah berlakunya kemalangan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Persekitaran tempat kerja saya adalah kurang memuaskan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bantuan kemudahan kesihatan disediakan oleh majikan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kurang tekanan/bebanan di tempat kerja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Pihak pengurusan menggalakan aktiviti riadah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>KEHIDUPAN BEKERJA BERKAIT DENGAN KEPENTINGAN SOSIAL DAN ORGANISASI.</b>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1. Kerja-kerja pejabat yang saya lakukan setiap hari adalah penting untuk pelanggan dan masyarakat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kerja saya dalam organisasi menyumbang kebajikan kepada masyarakat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kerja yang saya lakukan tidak menyumbang kebajikan kepada masyarakat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## LAMPIRAN

### SKALA

1	2	3	4	5
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Pasti</i>	<i>Setuju</i>	<i>Sangat Setuju</i>

Untuk setiap pernyataan tanda ( ✓ ) hanya *satu* skala sahaja.

<b>PELUANG KEMAJUAN KERJA UNTUK MASA HADAPAN DAN JAMINAN KERJA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Pihak pengurusan memberi peluang latihan sama ada jangka pendek atau panjang untuk meningkatkan pengetahuan dan kepakaran pekerja-pekerjanya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pihak pengurusan mengamalkan sistem penilaian prestasi untuk memberi penghargaan dan peluang kenaikan pangkat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pihak pengurusan menggalakkan kerja-kerja diperkayakan atau dipelbagaikan bagi seseorang pekerja untuk mengembangkan pengalaman dan keseronokan bekerja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Saya berpendapat bahawa pekerjaan saya di organisasi ini adalah terjamin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Pekerjaan saya dalam organisasi tidak mempunyai jaminan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>INTEGRASI SOSIAL DALAM ORGANISASI PEKERJAAN.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Amalan pengurusan sekarang bebas dari prasangka dari segi sikap, kaum, jantina, kepercayaan, agama, rupa paras dan kenegerian.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Urusan pejabat adalah bebas dari halangan/kongkongan pangkat dan kedudukan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pihak pengurusan menggalakkan perbincangan secara berkumpulan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Pekerja dalam organisasi ini tidak bekerja dalam satu kumpulan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kerja saya dalam organisasi memberikan saya untuk mengenali antara satu sama lain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## LAMPIRAN

### SKALA

1	2	3	4	5
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Pasti</i>	<i>Setuju</i>	<i>Sangat Setuju</i>

Untuk setiap pernyataan tanda ( ✓ ) hanya satu skala sahaja.

<b>PERATURAN DALAM ORGANISASI PEKERJAAN</b>	1	2	3	4	5
1. Pihak pengurusan sedia mendengar pandangan pekerja-pekerjanya secara terbuka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pihak pengurusan melaksanakan semua hak pekerjaanya dengan adil termasuk skim pampasan pekerja, ganjaran dan keselamatan pekerja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pihak pengurusan mengamalkan peraturan mengikut undang-undang dan bukannya peraturan mengikut perasaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Peraturan yang diamalkan dalam organisasi mengganggu cara kerja saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>KESAN PEKERJAAN TERHADAP KEHIDUPAN INDIVIDU KESELURUHANNYA.</b>	1	2	3	4	5
1. Pihak pengurusan mengamalkan dasar supaya semua pekerja-pekerjanya bekerja bersungguh-sungguh di samping tidak mengabaikan kesejahteraan rumah tangga mereka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kerja saya dalam organisasi memberikan saya untuk menyumbangkan minat dalam hidup.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kerja saya dalam organisasi tidak memerlukan saya melanggar nilai hidup.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kerja saya memerlukan saya bertindak di luar nilai kehidupan saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kerja saya menyukarkan saya meluangkan masa untuk keluarga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## LAMPIRAN

### SKALA

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Pasti</i>	<i>Setuju</i>	<i>Sangat Setuju</i>

Untuk setiap pernyataan tanda ( ✓ ) hanya *satu* skala sahaja.

<b>PELUANG UNTUK MENGGUNA KEMAHIRAN DAN MEMBANGUN KEUPAYAAN DIRI.</b>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1. Pihak pengurusan memberikan saya kebebasan untuk melaksanakan tugas dengan berkesan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pihak pengurusan tidak menggalakkan saya menggunakan segala kepakaran dan kebolehan untuk melaksanakan tugas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pihak pengurusan sentiasa menggalakan saluran maklumat melalui komunikasi dua hala.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kerja yang saya lakukan memberi peluang yang cukup untuk pembangunan dan perkembangan diri.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Pihak pengurusan mengambil berat tentang kajian semula mengenai corak kerja dari semasa ke semasa untuk memperbaiki perlaksanaan kerja bagi pekerjaanya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Pihak pengurusan menggalakkan saya untuk merancang dan melaksanakan aktiviti-aktiviti harian saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>KUALITI KEHIDUPAN SECARA KESELURUHAN</b>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1. Secara keseluruhan saya berpuas hati dengan <i>kualiti kehidupan kerja</i> yang diperuntukan oleh organisasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA ANDA